Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS

ET DE GESTION

2010-2011

www.cdpdj.qc.ca

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION 2010-2011

ERRATA

Des erreurs se sont malencontreusement glissées lors de la production du présent rapport. Veuillez prendre note des correctifs suivants :

À la page 3 :	le 1er paragraphe, dernière ligne, on devrait lire du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.
À la page 12 :	le 4e paragraphe, 5e ligne, devrait se lire 393 à 340 jours.
À la page 23 :	sous la rubrique Accès à l'information, devrait se lire 126 demandes plutôt que 127.
À la page 25 :	Organigramme, la Direction de l'informatique, gestion documentaire et des processus relève du président de la Commission.
À la page 26 :	au haut de la page, devrait se lire 167 personnes plutôt que 168.
À la page 27 :	Sous la rubrique Le perfectionnement des ressources humaines, le paragraphe devrait se lire : La formation est au cœur du maintien.
À la page 40 :	Sous la section Appréciation de l'objectif, devrait lire : Noter que l'objectif 2.2 sera évalué par étapes de réalisation à compter de l'année 2012-2013.
Les pages 40 A et 40 B :	ont été ajoutées pour compléter la reddition de compte liée à la deuxième orientation du Plan stratégique, elles sont jointes à l'Errata.
À la page 54 :	au-dessus du tableau 25, devrait se lire: le délai moyen de traitement en médiation est de 125 jours.
À la page 61 :	devrait se lire : qui ont fait l'objet d'une intervention de la Commission plutôt que pris en charge par le Directeur de la protection de la jeunesse.

DEUXIÈME ORIENTATION

ASSURER L'AVANCEMENT DES DROITS GARANTIS PAR LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

AXE 2- GARANTIR DES RECOURS EFFICACES

OBJECTIF 2.4

APPLIQUER UN MODÈLE D'INTERVENTION POUR CONTRER L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES

BUT : Rendre plus efficaces et porteuses les interventions de la Commission en matière d'exploitation

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Poursuivre la conception d'outils en soutien aux interventions dans le contexte de l'exploitation des personnes âgées ou handicapées	
INDICATEURS : Formation continue du personnel	• Formation continue assurée par l'organisation de rencontres d'équipe sur une base régulière et de rencontres entre les directions
Nombre d'outils et de guides élaborés	• Révision de l'aide-mémoire • Adoption et mise en œuvre d'un nouveau modèle d'intervention • Implantation d'une procédure pour le recours aux mesures d'urgence devant le tribunal • Établissement d'un modèle d'analyse financière pour les dossiers d'exploitation financière

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

La dernière année a été des plus riches en occasions de formation et de perfectionnement en matière d'exploitation des personnes âgées. L'équipe spécialisée est en pleine possession de ses moyens et en mesure d'intervenir plus efficacement.

Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS

ET DE GESTION

2010-2011

Rapport préparé sur la base des documents et rapports soumis par les directions de la Commission.

Dans ce document, le masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.

Coordination et rédaction
Jacinthe Gagnon

Soutien technique
Amélia Timisag

Graphisme
Marie-Denise Douyon

Crédits photos
123rf.com
canstock.com

Imprimerie
Lebonfon

Ce rapport est accessible sur le site Web de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
www.cdpdj.qc.ca

Ce document est imprimé sur du papier Rolland Enviro100

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2011
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-62593-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-62594-0 (PDF)
Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

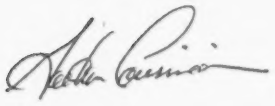
Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'activités et de gestion de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2011.

Ce rapport porte sur les activités et les recommandations de la Commission tant en matière de promotion et de respect des droits de la personne qu'en matière de protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que de promotion et de respect de ses droits. Il rend compte également de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité dans des organismes publics et de l'information concernant les programmes d'obligation contractuelle. De plus, il fournit les données nécessaires à l'évaluation de la gestion des affaires de la Commission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.



Le président,
Gaétan Cousineau

Montréal, le 8 août 2011

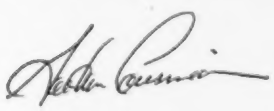
DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION DE LA COMMISSION

Les renseignements contenus dans le présent rapport relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données qu'il contient.

Les données du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

- décrivent fidèlement sa mission, ses responsabilités, ses valeurs et ses orientations stratégiques ;
- présentent des objectifs à atteindre et les résultats obtenus ;
- reflètent les activités réalisées et les recommandations (art. 73 de la Charte) ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.



Le président,
Gaétan Cousineau

Montréal, le 8 août 2011

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT 10

FAITS SAILLANTS 2010-2011 13

LE PRIX DROITS ET LIBERTÉS 15

PARTIE I

LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION 17

LE CADRE LÉGISLATIF 17

La loi constituante de la Commission 17

L'évolution du cadre législatif en 2010-2011 17

Les ministres responsables 17

La mission 17

La vision 18

Les valeurs organisationnelles 18

Les fonctions et les responsabilités de la Commission 18

La composition de la Commission 21

Les travaux des membres 22

LE CADRE ADMINISTRATIF 23

La direction et l'administration 23

Les exigences législatives et gouvernementales 23

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 23

La diffusion de l'information 24

Le développement durable 24

Le plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 - La diversité : une valeur ajoutée 24

LES RESSOURCES DE LA COMMISSION 25

L'organigramme administratif au 31 mars 2011 25

L'organisation des services 25

Les ressources humaines 26

Le perfectionnement des ressources humaines 27

Le programme d'accès à l'égalité de la Commission 28

LES RESSOURCES FINANCIÈRES DE LA COMMISSION 29

Le budget de la Commission 29

Les dépenses 30

Les immobilisations 31

Les ressources informationnelles 31

PARTIE II

LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION 33

La déclaration de services aux citoyens 33

Le plan stratégique de la Commission 34

La reddition de compte 2010-2011 sur la planification stratégique 2010-2014 34

PARTIE III

LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS 43

LA PROTECTION ET LA DÉFENSE DES DROITS 43

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE DÉFENSE DES DROITS 45

Les demandes reçues 45

Les enquêtes menées en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne 45

Le mandat de la Commission 45

L'évaluation des demandes 46

Les dossiers d'enquête ouverts 46

La nature des dossiers d'enquête 46

Le secteur du travail 48

Les dossiers traités et fermés en 2010-2011 50

Les délais de traitement : des chiffres qui parlent 51

L'équipe spécialisée dans la lutte contre l'exploitation des aînées 53

Le service de médiation 53

La médiation : des histoires à succès 55

Les interventions et les enquêtes en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse 56

L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION 63

La représentation judiciaire 63

Les actions et les procédures 63

Les règlements à l'amiable 63
Les jugements obtenus 64
Les jugements qui ont marqué l'activité judiciaire en 2010-2011 65

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 71

La mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics 71
L'état de situation des activités pour les organismes publics 71
Les activités de promotion et de formation 72
L'information en ligne 73
Le programme d'obligation contractuelle 73
Le service conseil en matière d'accommodement raisonnable 74
Les demandes reçues 74
La répartition des demandes par motifs de discrimination 74
La collaboration avec d'autres organisations 75
Une réalisation en cours 75
Un rôle d'éducation et de prévention 75
Le service-conseil : des histoires de cas 76

LES TRAVAUX DE RECHERCHE 78

L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux 78
Le rôle consultatif de la Commission 78
Les avis et études 79

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION DES DROITS 82

Une gamme d'outils 82
Les séances de formation et d'information 82
L'intervention auprès des populations les plus vulnérables 83
Les relations avec les médias 86
Les outils pour faire connaître les droits 87
La coopération avec les organismes nationaux et internationaux 88
La coopération pancanadienne 88
L'engagement au sein de la francophonie 89
La mission de coopération bilatérale avec la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité 89
L'accueil de délégations étrangères 90

PARTIE IV

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION 91

ANNEXE I
Les valeurs organisationnelles 101

ANNEXE II
La reddition de compte 2010-2011 •
Plan d'action de développement durable 2009-2013 103

ANNEXE III
La diversité : une valeur ajoutée – Le plan d'action gouvernemental 2008-2013 109

ANNEXE IV
Les dossiers sur lesquels a porté l'activité
judiciaire de la Commission en 2010-2011 123

LES BUREAUX DE LA COMMISSION 132

LISTE DES TABLEAUX

PARTIE I – LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION

Le cadre législatif

Tableau 1 Tableau comparatif des mesures de redressement 22
Tableau 2 Décisions – Article 84 23

Les ressources de la Commission

Tableau 3 Effectif permanent de la Commission 26
Tableau 4 Répartition de l'effectif par groupe d'âge 26
Tableau 5 Variation de l'effectif 27
Tableau 6 Prévisions de départs à la retraite (selon l'âge d'admissibilité) 27
Tableau 7 Perfectionnement du personnel (formation) 27
Tableau 8 Recensement de l'effectif au 31 mars 2011 selon les groupes visés du programme d'accès à l'égalité en emploi 28

Les ressources financières de la Commission

Tableau 9 Évolution des crédits (en milliers de dollars) 29
Tableau 10 Évolution des dépenses (en milliers de dollars) 30
Tableau 11 Immobilisations (en milliers de dollars) 31
Tableau 12 Débours planifiés et réels pour les ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011 (en milliers de dollars) 31
Tableau 13 Nombre de projets liés aux ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011 31

PARTIE III – LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS

L'action de la Commission en matière de protection et de défense des droits

Tableau comparatif 45

Les enquêtes menées en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse

Tableau 14 Évolution des demandes d'enquête 46
Tableau 15 Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination 47
Tableau 16 Dossiers ouverts en vertu de la Charte Répartition selon le secteur mis en cause 48
Tableau 17 Nouveaux dossiers ouverts dans le secteur du travail selon certains sous-secteurs d'activité 49
Tableau 18 Les dossiers actifs au 31 mars 2011 50
Tableau 19 Conclusion des dossiers traités 50
Tableau 20 Délai de traitement en jours, avec judiciarisation 51
Tableau 21 Délai de traitement en jours, sans judiciarisation 51
Tableau 22 Délai moyen de traitement en fonction du motif de plainte 51
Tableau 23 Délai de traitement moyen selon l'étape du processus 52
Tableau 24 Dossiers d'enquête par catégorie 52

Le service de médiation

Tableau 25 Evolution des dossiers traités en médiation 54
Tableau 26 Dossiers fermés après règlement 54

Les interventions et les enquêtes en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse

Tableau 27 Dossiers actifs au 31 mars 2011 56
Tableau 28 Demandes d'intervention liées au mandat jeunesse 57
Tableau 29 Dossiers ouverts selon la principale situation visée dans la demande 58
Tableau 30 Motifs d'insatisfaction détaillés 60
Tableau 31 Provenance des demandes d'intervention 61
Tableau 32 Motifs de fermeture des dossiers 62
Tableau 33 Traitement et fermeture des dossiers : Délai moyen par étape 62

L'activité judiciaire de la Commission

Les jugements obtenus

Tableau 34 Jugements obtenus entre les années 2008 - 2011 64

L'activité de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi

La mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics

Tableau 35 État de situation au 31 mars 2011 72

Le service conseil en matière d'accommodement raisonnable

Tableau 36 Provenance des demandes en 2010-2011 74
Tableau 37 Répartition des demandes selon le ou les motifs invoqués 74
Tableau 38 Nombre de demandes traitées entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011 75

Les travaux de recherche

Le rôle consultatif de la Commission

Tableau 39 Provenance des demandes extérieures 79

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Mesdames, Messieurs les Membres de l'Assemblée nationale,

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le Rapport d'activités et de gestion 2010-2011 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. La dernière année a été riche en activités et en réalisations, ce qui n'est pas sans poser le double défi de faire une reddition de compte rigoureuse tout en rendant justice à la charge de travail accomplie.

D'abord, au terme d'une année de travaux, la Commission a adopté son plan stratégique 2010-2014. Elle a retenu trois grandes orientations qui guideront son action : confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion et de défense des droits; assurer l'avancement des droits garantis par la Charte et assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits. Le présent rapport contient les résultats détaillés relatifs au plan stratégique.

Au cours de la dernière année, la Commission a adopté le rapport Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés, qui fait suite à une vaste consultation publique lancée en septembre 2009. Celle-ci avait comme but de trouver des pistes de solution pour contrer le profilage et la discrimination systémique en milieu scolaire, dans le système de protection de la jeunesse ou dans le secteur de la sécurité publique. Le rapport est un appel à la mobilisation de tout le Québec pour faire échec au profilage racial et à la discrimination systémique qui menacent l'avenir des jeunes racisés.

La Commission a demandé au gouvernement de s'attaquer sérieusement au problème du profilage racial pour assurer la paix sociale au Québec en adoptant une politique de lutte contre le racisme et un véritable plan d'action pour prévenir et enrayer cette forme de discrimination.

Certes, nommer le problème ne le fera pas disparaître. Il est clair que ce n'est qu'un point de départ et que nous devrons tous continuer à travailler ensemble pour que le principe d'égalité et d'ouverture promu par la Charte des droits et libertés du Québec devienne une réalité vécue par tous les citoyens.

D'autre part, la Commission a poursuivi le traitement d'une soixantaine de dossiers de profilage racial, malgré les difficultés et les embûches. Rappelons qu'elle a remporté une victoire importante devant la Cour d'appel dans l'affaire F. F. c. Ville de Montréal (Service de police), confirmant la compétence du Tribunal des droits de la personne pour entendre le litige portant sur le profilage racial, bien que l'intervention policière ait donné lieu à la délivrance d'un constat d'infraction et à une déclaration de culpabilité.

Outre le profilage racial, la Commission s'est également intéressée au phénomène du profilage social. En publiant un important avis sur la judiciarisation des personnes itinérantes à Montréal, elle s'est imposée dans le débat sur les sans-abri en démontrant qu'ils sont victimes de profilage social et en proposant plusieurs mesures pour contrer

la judiciarisation de ces personnes. Le suivi des travaux auprès des gouvernements provincial et municipal, et de la police, en collaboration avec le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, a contribué à « déjudiciariser » les interventions auprès des personnes itinérantes. La Commission poursuit son action pour l'adoption d'une politique gouvernementale sur la question.

Finalement, la Commission a rendu publiques les conclusions de son enquête relative au traitement discriminatoire qui est réservé aux médecins formés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Elle a également adressé des recommandations à différentes instances.

Droits économiques et sociaux

Les droits économiques et sociaux demeurent les parents pauvres de la Charte. La Commission considère qu'il faut renforcer considérablement la garantie juridique de ces droits. C'est dans cette perspective qu'elle s'est inscrite dans le débat sur la pauvreté et les inégalités sociales qui touchent notamment les travailleurs migrants, les aides familiales résidentes, les Autochtones, les personnes itinérantes, les personnes handicapées et les aînés.

Plusieurs actions porteuses ont été menées de front pour les plus vulnérables de notre société, notamment la création d'une équipe d'intervention spécialisée dans la lutte contre l'exploitation des personnes aînées et la publication d'un important avis sur l'application de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès dans les établissements, les ressources d'hébergement et les résidences pour personnes âgées.

De la même façon, la Commission a publié un avis sur l'application de la Charte aux travailleurs migrants, ainsi qu'un guide et une vidéo sur les droits de la personne en milieu agricole à l'intention des employeurs. De plus, deux avis concernant la discrimination envers des travailleuses domestiques ont amené le dépôt d'un projet de loi qui viserait à accorder une plus grande protection à certaines domestiques.

En ce qui concerne les droits des personnes handicapées, la Commission a lancé un important projet de testing afin d'évaluer l'accessibilité de différents commerces pour ces personnes. Elle a également publié un avis dans lequel elle reconnaît le chien d'assistance comme un moyen, pour les enfants présentant un trouble envahissant du développement, de pallier leur handicap au sens de la Charte.

De plus, en matière d'intégration scolaire, la Commission a poursuivi et intensifié ses interventions d'enquêtes et de recours devant les tribunaux ainsi que ses activités de promotion pour assurer l'intégration des élèves aux besoins particuliers dans les classes ordinaires et pour réduire, voire éliminer, les obstacles qui nuisent à l'intégration des élèves handicapés ou des élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage en toute égalité conformément à la Charte. La Commission n'a pas hésité à amener le débat sur la place publique et à exercer une pression sur les instances gouvernementales concernées.

Jeunesse

Afin de mieux remplir sa mission et le mandat qui lui est confié concernant la jeunesse, la Commission a créé, au cours de la dernière année, une direction jeunesse. Cette nouvelle organisation vise à renforcer la capacité d'intervention de la Commission et à miser sur les forces d'une équipe multidisciplinaire.

Par ailleurs, la Commission a produit son premier rapport sur la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse. Les recommandations concernent deux aspects : la continuité des services entre les centres jeunesse et les centres de santé et de services sociaux ainsi que l'hébergement dans les unités d'encadrement intensif.

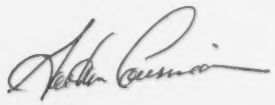
Dans le domaine de la promotion des droits et conformément à sa troisième orientation stratégique, la Commission a réalisé l'exposition Portraits-autoportraits. Les visiteurs ont pu y voir, à partir de portraits d'enfants du monde et de leurs autoportraits, une représentation des droits des enfants aux termes de la Convention relative aux droits de l'enfant. Cette exposition célébrait le 20e anniversaire de la Convention et s'adressait aux enfants, à leurs parents et aux enseignants.

Plaintes

L'année se termine avec un bilan fort positif quant à la réduction du nombre de dossiers dont les délais de traitement excèdent ceux qui sont prévus dans la Déclaration de services aux citoyens de la Commission, bien qu'un plus grand nombre d'enquêtes aient été réalisées. La Commission a diminué la durée de traitement des plaintes de 398 à 323 jours. Plus de 65 % des dossiers ont été traités et complétés dans un délai moyen de 146 jours.

Au surplus, comme c'est le cas depuis leur création, les services de médiation de la Commission ont permis de conclure un règlement dans bon nombre de dossiers. Il me faut également souligner la performance de la Commission devant les tribunaux, autant en matière de discrimination, de profilage racial ou d'intégration scolaire que d'exploitation de personnes âgées. Le rapport fait état des dossiers qui ont marqué l'activité judiciaire en 2010-2011.

De toute évidence, ce beau et colossal travail est le fruit de la mise en commun des forces et des compétences de chacun. C'est pourquoi je tiens à remercier chaleureusement tout le personnel et les membres de la Commission pour leur dévouement et leur contribution à une cause des plus nobles, celle du respect des droits et libertés.



Le président,
Gaétan Cousineau

FAITS SAILLANTS 2010-2011

CRÉATION D'UNE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE DANS LA LUTTE CONTRE L'EXPLOITATION DES PERSONNES AÎNÉES

Depuis le 1er avril 2010, la Commission a mis en place une équipe pour contrer l'exploitation des personnes aînées. Cette équipe peut intervenir directement et rapidement pour faire cesser une situation d'exploitation. À ce titre, elle peut recourir aux tribunaux en cas d'urgence. Le modèle d'intervention se veut souple et efficace. Il est axé sur la protection de la personne aînée et tient compte du respect de son autonomie. L'équipe est formée d'enquêteurs, d'agents d'éducation aux droits, d'une chercheure et d'une avocate.

AUDIENCES PUBLIQUES SUR LE PROFILAGE RACIAL

Au terme de la consultation qu'elle a menée sur le profilage racial à l'automne 2009, la Commission a tenu des audiences publiques à Montréal et dans quelques régions du Québec au printemps 2010. Cette démarche a permis d'engager un véritable débat sur la question du profilage et la reconnaissance de celui-ci. L'objectif de sensibilisation poursuivi par la Commission a donc été atteint. Au moyen de son rapport final sur le profilage racial et ses conséquences, la Commission vise à définir des pistes de solutions pour contrer et prévenir cette forme de discrimination ainsi qu'à les faire valoir auprès de toutes les instances concernées.

DÉPÔT DU PREMIER RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

La Commission a déposé, en mars 2011, son premier rapport portant sur la mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse. Ce nouveau mandat lui a été confié à la suite de la réforme de la Loi en 2007. Deux thèmes précis ont été examinés : la continuité des services entre les centres jeunesse (CJ) et les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et l'hébergement en unité d'encadrement intensif.

Conséquemment, la Commission a fait des recommandations, dont des modifications législatives, visant à intensifier les efforts consentis au cours des trois dernières années pour répondre aux exigences de la réforme. Les prochains rapports seront produits tous les cinq ans.

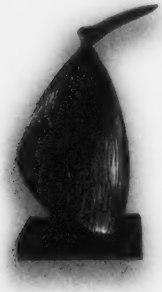
DES MÉDECINS ÉTRANGERS SE VOIENT REFUSER L'ADMISSION À DES POSTES EN RÉSIDENCE

En novembre 2010, la Commission a rendu publics les résultats de son enquête sur le traitement discriminatoire qui est réservé aux médecins formés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Cette enquête a clairement démontré que ces professionnels n'ont pas les mêmes chances d'obtenir une place en résidence que leurs confrères qui ont fait leur formation au Québec. En effet, l'enquête a révélé qu'en 2007 les deux tiers des médecins formés à l'étranger se sont vu refuser un poste de résidence en

médecine dans les facultés de médecine de l'Université de Montréal, de l'Université de Sherbrooke, de l'Université Laval et de l'Université McGill. Elle indique également que certains changements ont été apportés depuis 2007, mais qu'ils ne suffiraient pas pour mettre fin totalement à cette discrimination.

Au terme de son enquête, la Commission a formulé onze recommandations s'adressant aux universités, au Collège des médecins, au ministre de la Santé et des Services sociaux et aux autres organisations concernées. Au surplus, la Commission traite les demandes liées à ce problème de façon à poursuivre la démonstration qu'elle a amorcée afin que des changements notables soient apportés pour lutter contre cette situation.

LE PRIX DROITS ET LIBERTÉS



Décerné depuis 1988, le Prix Droits et Libertés rend hommage aux actions réalisées par des personnes, des organismes et des entreprises au Québec oeuvrant à la défense et la promotion des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Dans la foulée de ses consultations sur le profilage racial, la Commission a choisi de décerner l'édition 2010 du Prix à une institution ou une personne qui s'est illustrée dans la lutte contre le racisme.

La Commission a donc remis le Prix à la Fondation de la tolérance qui a pour mission de prévenir et de sensibiliser les jeunes des écoles secondaires du Québec aux dangers inhérents des préjugés, de l'intolérance, des exclusions ainsi que de la discrimination sous toutes ses formes.

Depuis sa création en 1995, les trois caravanes de la Fondation ont visité environ 240 écoles et sensibilisé plus de 300 000 jeunes âgés de 11 à 17 ans. Ces caravanes consistent en des ateliers interactifs qui recourent à différents médium : panneaux de bandes dessinées; jeux géants; capsules vidéo; théâtre forum et animation destinés aux jeunes.

Le jury a également accordé une mention spéciale au Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or. Cet organisme, qui a pour but d'améliorer la qualité de vie des Autochtones en milieu urbain et de promouvoir des relations harmonieuses entre Autochtones et non Autochtones à Val-d'Or, s'est démarqué par l'originalité de ses outils de sensibilisation, notamment la « Déclaration d'amitié entre les peuples » et la marche annuelle Gabriel-Commanda pour contrer le racisme.

Lors de la cérémonie de remise du Prix, qui s'est déroulée le 25 novembre 2010 à Montréal, la Fondation de la tolérance a offert une version écourtée de la caravane de la tolérance alors que le Centre d'amitié autochtone de Val d'Or a diffusé une vidéo afin de présenter ses actions en matière de lutte contre le racisme. Visiblement ému, le président du conseil d'administration, monsieur Oscar Kistabish, a pris la parole pendant quelques minutes afin de remercier la Commission pour cette marque de soutien et de considération.

Plus de 70 personnes ont assisté à la cérémonie de remise du Prix, dont la juge et présidente du Tribunal des droits de la personne, Michèle Pauzé, la juge Juanita Westmoreland-Traoré, le chef de Projet Montréal, Richard Bergeron ainsi que le nouveau chef de division des relations avec la communauté du Service de police de la Ville de Montréal, Fady Dagher.

Présidé par madame Patricia Rimok, présidente du Conseil des relations interculturelles du Québec, le jury était composé de MM. Ronald Boisrond, cinéaste montréalais et membre du comité de rapprochement entre les jeunes et la police (Région Nord), Gaétan Cousineau, président de la Commission, ainsi que de madame Ghislaine Patry-Buisson, militante des droits des femmes.

PARTIE I

LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION

LE CADRE LÉGISLATIF

LA LOI CONSTITUANTE DE LA COMMISSION

La Charte des droits et libertés de la personne (LRQ, c. C-12), loi constituante de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), ci-après la Commission, a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 27 juin 1975 et promulguée le 28 juin 1976. Il s'agit d'une «loi fondamentale» dont les articles 1 à 38 ont prépondérance sur toute autre loi du Québec.

La Loi sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (LQ1995, c. 27), entrée en vigueur le 29 novembre 1995, a modifié la Charte quant à la mission et à la composition de la Commission. Cette loi avait pour objet de fusionner les mandats auparavant dévolus à la Commission des droits de la personne et à la Commission de protection des droits de la jeunesse.

L'ÉVOLUTION DU CADRE LÉGISLATIF EN 2010-2011

Il n'y a eu aucune modification au cadre législatif.

LES MINISTRES RESPONSABLES

EN MATIÈRE DE DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

Le ministre de la Justice est chargé de l'application de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DROITS DE LA JEUNESSE

Le ministre de la Justice est chargé de l'application des articles 23 à 27, 47, 73 à 131, 134 à 136, 154 et 155 de la LPJ. Le ministre de la Santé et des Services sociaux est chargé de celle des autres articles de cette loi.

LA MISSION

La Commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne (art. 57). Plus précisément, elle doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés qui y sont énoncés (art. 71).

La Commission a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la LPJ (art. 57 de la Charte).

L'article 23 de la Loi précise en outre que la Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Par ailleurs, la Commission doit veiller à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

LA VISION

Par son savoir-faire et son indépendance institutionnelle, la Commission entend confirmer son rôle de leader dans la promotion et la défense des droits, tout en assurant un recours accessible et efficace.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

On trouvera l'énoncé de valeurs organisationnelles à l'annexe 1 du rapport.

LES FONCTIONS ET LES RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSION

Dans le contexte de sa mission et de ses mandats, la Commission exerce les fonctions et les responsabilités qui suivent.

En matière de droits et libertés de la personne

En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne

L'article 71 de la Charte prévoit que la « Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des principes contenus dans la présente Charte ». Elle assume notamment les responsabilités inscrites ci-dessous.

La Commission doit faire enquête, selon un mode non contradictoire, sur une plainte ou de sa propre initiative :

- dans les cas de discrimination ou de harcèlement fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil et l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- dans les cas de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires;
- dans les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées, en signalant éventuellement au Curateur public tout besoin de protection qui relève de sa compétence;
- sur une tentative ou un acte de représailles exercé contre une personne ou une organisation à la suite d'une enquête menée par la Commission, de même que sur tout autre fait ou omission qu'elle estime constituer une infraction à la Charte.

La Commission doit favoriser un règlement entre la personne dont les droits auraient été violés et celle à qui cette violation est imputée. Le cas échéant, elle propose l'arbitrage du différend ou elle soumet à un tribunal le litige qui subsiste.

Outre des cas exceptionnels, seule la Commission peut initialement saisir le Tribunal des droits de la personne de l'un ou l'autre des recours pour lesquels il a compétence.

Par ailleurs, la Commission doit :

- élaborer et appliquer un programme d'information et d'éducation destiné à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte;
- diriger et encourager les recherches et les publications sur les libertés et droits fondamentaux;
- relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la Charte et faire au gouvernement les recommandations appropriées;
- recevoir les suggestions, les recommandations et les demandes touchant les droits et libertés de la personne, en tenant des auditions publiques, au besoin, et soumettre au gouvernement les recommandations appropriées;
- coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

De plus, la Commission doit, en matière de programmes d'accès à l'égalité élaborés en vertu de la Partie III de la Charte :

- prêter assistance, sur demande, aux organisations qui élaborent des programmes sur une base volontaire;
- surveiller l'implantation de programmes qu'elle recommande à la suite d'une enquête ou qui sont ordonnés par un tribunal;
- agir à titre d'expert auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et des ministères pour évaluer la performance des entreprises par rapport à leur engagement de mettre en place un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les groupes cibles des femmes, des minorités ethniques, des minorités visibles et des autochtones selon le Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec.

EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI DANS DES ORGANISMES PUBLICS

La Commission doit, en tant que responsable de l'application de la Loi :

- fixer le délai dans lequel tout organisme doit lui transmettre le rapport d'analyse de ses effectifs;
- comparer la représentation des groupes visés dans les organismes touchés par la Loi par rapport aux personnes compétentes ou aptes à acquérir cette compétence, dans un délai raisonnable pour ce type d'emploi, à l'intérieur de la zone appropriée de recrutement;
- prêter assistance, sur demande, à l'élaboration d'un programme;

- vérifier la teneur des programmes élaborés pour s'assurer de leur conformité avec les exigences de la Loi et, le cas échéant, aviser les organismes des modifications qui doivent être apportées à leur programme respectif;
- soumettre des recommandations aux organismes en défaut d'élaborer ou d'implanter un programme conforme à la Loi. Si ses recommandations ne sont pas suivies, la Commission peut s'adresser au Tribunal des droits de la personne;
- publier, tous les trois ans, la liste des organismes soumis à la Loi, en faisant état de leur situation en matière d'égalité en emploi.

EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DROITS DE LA JEUNESSE

En vertu de l'article 23 de la Loi sur la protection de la jeunesse

La Commission doit :

- enquêter, sur demande ou de sa propre initiative, sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes, à moins que le tribunal n'en soit déjà saisi;
- prendre les moyens légaux qu'elle juge nécessaires pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés;
- élaborer et appliquer des programmes d'information et d'éducation destinés à renseigner la population en général et les enfants en particulier sur les droits de l'enfant.

La Commission peut également :

- faire des recommandations en tout temps, notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et au ministre de la Justice;
- faire ou faire réaliser des études et des recherches sur toute question relative à sa compétence, de sa propre initiative ou à la demande du ministre de la Santé et des Services sociaux et du ministre de la Justice.

En vertu des articles 36 et 72.7 de la Loi sur la protection de la jeunesse, la Commission peut en outre :

- communiquer des renseignements de nature médicale ou sociale concernant une personne, lorsque la vie ou la sécurité d'un enfant est menacée et que cela est nécessaire à l'évaluation de l'enfant;
- rapporter une situation au procureur général ou à un corps policier afin d'assurer la protection d'un enfant dans certains cas de compromission.

En vertu de l'article 156.1 de cette loi, la Commission doit, en 2010 et par la suite tous les cinq ans, faire un rapport au gouvernement sur la mise en œuvre de la présente loi et, le cas échéant, sur l'opportunité de la modifier.

LA COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée de treize membres, dont un président et deux vice-présidents. Leur nomination est approuvée par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale du Québec, sur proposition du premier ministre.

Cinq membres de la Commission sont choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne.

Cinq autres sont choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs à la protection des droits de la jeunesse. Deux postes sont vacants.

Cousineau
Gaétan

Godin
Sylvie

Au 31 mars 2011, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse était composée des onze personnes suivantes :

COUSINEAU, Gaétan Président	GIROUX, Martial
GODIN, Sylvie Vice-présidente	GRENIER, Danielle
BLACKETT, Adelle	MYRE, Jocelyne
DESROSIERS, Julie	PIERRE-ÉTIENNE, Harry
DOUYON, Emerson	RAYMOND, Dyanne F.
	SIMARD, Hélène

De gauche à droite :

1re rangée : Adelle Blackett, Julie Desrosiers, Emerson Douyon, Giroux Martial, Danielle Grenier

2e rangée : Jocelyne Myre, Harry Pierre-Etienne, Dyanne F. Raymond, Hélène Simard

LES TRAVAUX DES MEMBRES

En 2010-2011, la Commission a tenu neuf séances ordinaires de travail et trois séances extraordinaires auxquelles se sont ajoutées les séances des comités des plaintes, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, et des comités des enquêtes, en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Les membres réunis en assemblée plénière adoptent les divers avis et positions de la Commission. Le détail des avis et des recommandations de la Commission est présenté dans la quatrième partie du présent rapport, *Les recommandations de la Commission*. Au cours de la dernière année, la Commission a décidé de tenir des enquêtes de sa propre initiative dans 28 dossiers qui lui paraissaient constituer des cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées.

Le comité des plaintes

En vertu de la Charte, la Commission peut constituer un comité des plaintes formé de trois de ses membres à qui elle délègue des responsabilités conformément à l'article 61 de la Charte et au *Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes*.

En 2010-2011, les membres de la Commission, réunis en comité des plaintes, ont tenu quinze séances ordinaires et treize extraordinaires. Ils ont examiné 376 dossiers. Parmi ces dossiers, 51 ont fait l'objet d'une proposition de mesures de redressement, 264 ont été fermés et 61 ont fait l'objet d'une demande d'avis juridique ou d'un complément d'enquête. Le tableau qui suit indique le nombre de dossiers qui ont fait l'objet de propositions de mesures de redressement au cours des trois dernières années.

Tableau 1 **TABLEAU COMPARATIF DES MESURES DE REDRESSEMENT**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de dossiers avec proposition de mesures de redressement	31	59	51

Ces derniers dossiers ont été confiés à la Direction du contentieux pour le suivi des mesures de redressement proposées, avec mandat d'intenter, le cas échéant, les poursuites judiciaires appropriées devant un tribunal.

L'exercice de la discrétion de saisir le Tribunal des droits de la personne en vertu de l'article 84 de la Charte

Après enquête, lorsque la Commission estime suffisante la preuve de discrimination, elle peut exercer sa discrétion de ne pas saisir un tribunal de l'un des recours prévus aux articles 80 à 82 de la Charte [1]. Dans de telles circonstances, le plaignant peut, dans un délai de 90 jours et à ses frais, s'adresser au TDP du recours, conformément aux exigences de l'article 84. Le plaignant est alors substitué de plein droit à la Commission, avec les mêmes effets que si c'est elle qui avait exercé le recours au nom du plaignant.

1. On trouvera la politique de représentation judiciaire de la Commission sur son site Web, à l'adresse suivante : http://www.cdpdj.qc.ca/fr/commun/docs/representation_judiciaire.pdf.

Pendant l'année 2010-2011, la Commission a décidé, en se fondant sur l'intérêt public, d'exercer sa discrétion de ne pas saisir le TDP de l'un de ces recours dans 18 dossiers où la partie plaignante pouvait personnellement s'adresser au TDP. Depuis l'adoption de sa politique de représentation judiciaire en 2006, la Commission a exercé la discrétion qui lui revient en vertu des articles 80 et 84 dans 104 dossiers.

Tableau 2 **DÉCISIONS – ARTICLE 84**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de décisions	26	15	18

En vertu de l'article 23.1 de la Loi sur la protection de la jeunesse, la responsabilité des enquêtes est exercée par au moins trois membres de la Commission, désignés par le président. En 2010-2011, le comité des enquêtes a tenu sept séances ordinaires et deux extraordinaires. Il a rendu des décisions dans 62 dossiers.

LE CADRE ADMINISTRATIF

LA DIRECTION ET L'ADMINISTRATION

Le président est chargé de la direction et de l'administration des affaires de la Commission. Il en préside les séances.

Le président et les vice-présidents doivent veiller tout particulièrement au respect de l'intégralité des responsabilités qui sont confiées à la Commission, tant par la Charte des droits et libertés de la personne que par la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Par délégation, la secrétaire de la Commission est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. En 2010-2011, elle a répondu à 127 demandes formulées par des citoyens, des journalistes ou des avocats. Au nombre de ces demandes, 3 concernaient l'accès à des documents ou à des renseignements administratifs, 41 portaient sur l'accès à des renseignements personnels et 83 étaient adressées dans le contexte de vérifications diligentes faites par des avocats.

Parmi les 127 demandes, 19 ont été refusées. Sur les 107 demandes acceptées, 16 l'ont été en partie puisque les renseignements demandés concernaient également d'autres personnes physiques que le demandeur. Dans le cas des demandes refusées, certaines l'ont été sur la base de l'article 48 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. D'autres ont été rejetées parce que le demandeur ne possédait pas la qualité requise ou qu'il n'avait pas obtenu l'autorisation nécessaire, parce que la Commission n'avait pas en sa possession les documents demandés ou parce que ces derniers étaient protégés par le secret professionnel.

La responsable a répondu à ces demandes dans un délai de 20 jours ou moins. Elle n'a reçu aucune demande de mesure d'accommodement raisonnable visant à faciliter l'exercice du droit d'accès par une personne handicapée. Par ailleurs, trois demandes de révision ont été adressées par des citoyens à la Commission d'accès à l'information.

La Commission a entrepris, en 2011, des activités de sensibilisation à l'intention de son personnel. Portant sur les obligations de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au sein d'un organisme, ces activités se poursuivront au cours des prochains mois.

La diffusion de l'information

Le Comité d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels que la Commission a mis sur pied assure le respect des obligations imposées par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, dont la diffusion des documents et des renseignements visés à la section III de ce règlement.

Plus particulièrement, la Commission diffuse rapidement, sur son site Internet, les rapports, études, recommandations et autres documents qui présentent un intérêt pour le public et qui concernent l'ensemble des sujets relevant de ses responsabilités, autant au regard de la Charte des droits et libertés de la personne que de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Le site de la Commission contient aussi de l'information sur son organisation interne, les services offerts, les lois, les règlements, les politiques et les codes d'éthique de même que les documents déposés à l'Assemblée nationale.

Le développement durable

La Commission a maintenu sa participation aux différents travaux et activités du Bureau de coordination du développement durable portant sur les indicateurs de suivi, la reddition de compte des plans d'action de développement durable et l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale. Le plan d'action de la Commission peut être consulté sur le site Web de la Commission : http :// www.cdpdj.qc.ca.

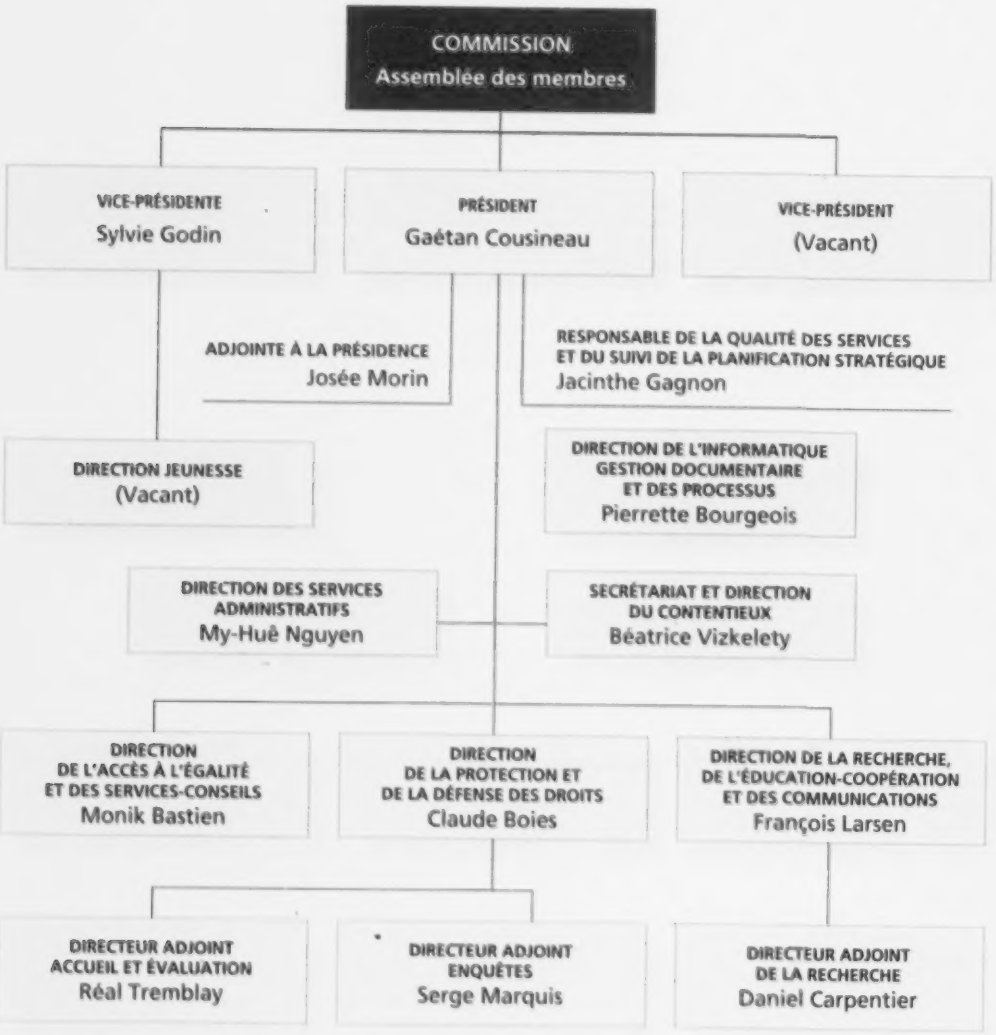
Les objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que les motifs au soutien de ce choix figurent en annexe du Plan d'action de développement durable 2009-2013.

Le plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 – La diversité : une valeur ajoutée

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 – La diversité : une valeur ajoutée*, la Commission a réalisé plusieurs actions concernant les mesures sous sa responsabilité. On trouvera des informations détaillées sur les activités réalisées en 2010-2011 à l'annexe 3 du présent rapport.

LES RESSOURCES DE LA COMMISSION

L'ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF AU 31 MARS 2011



L'ORGANISATION DES SERVICES

En vertu de l'article 62 de la Charte, la Commission nomme les membres de son personnel et, depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique (L.Q. 2000, c. 8, art. 108), elle en détermine le nombre.

La Commission a son siège social à Montréal et un bureau à Québec. Elle a aussi des bureaux dans certaines régions du Québec, dont les coordonnées figurent dans le présent rapport.

Au 31 mars 2011, l'effectif permanent de la Commission était composé de 168 personnes réparties dans les 7 unités administratives suivantes : Secrétariat et Direction du contentieux, Direction de la protection et de la défense des droits, Direction jeunesse, Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications, Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils, Direction de l'informatique, gestion documentaire et des processus, Direction des services administratifs et présidence.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, grâce à son programme de stages, la Commission a accueilli des stagiaires venant du Québec et de l'étranger. Elle a également participé au programme de recrutement étudiant afin d'offrir à des jeunes une expérience dans leur domaine de compétence.

LES RESSOURCES HUMAINES

Tableau 3 **EFFECTIF PERMANENT DE LA COMMISSION**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Hauts dirigeants	3	3	3
Cadres	9	10	9
Personnel professionnel	96	96	102
Personnel technique et de bureau	53	53	53
Total	**161**	**162**	**167**

Il est à noter que l'âge moyen du personnel a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente. En 2009-2010, il atteignait 46,4 ans et en 2010-2011, il se situe à 47,6 ans.

Tableau 4 **RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR GROUPE D'ÂGE**

	Moins de 35 ans		De 35 à 54 54 ans		55 ans et plus	
	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Cadres	0	0	2	3	7	6
Personnel professionnel	13	12	52	49	29	27
Personnel technique et employés de bureau	11	10	32	38	11	8
Total	**24**	**22**	**86**	**90**	**47**	**41**

Il y a eu quatre départs à la retraite en 2010-2011, comparativement à six durant l'exercice précédent.

Tableau 5 VARIATION DE L'EFFECTIF

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Embauche	15	13	9
Retraite	2	6	4
Démission	10	5	3
Autre départ	ND	ND	2

Tableau 6 PRÉVISIONS DE DÉPARTS À LA RETRAITE (SELON L'ÂGE D'ADMISSIBILITÉ)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Cadres	1	3	1
Professionnels	9	9	8
Personnel technique et employés de bureau	6	3	5
Total	16	15	14

Le perfectionnement des ressources humaines

La révision de la Loi sur l'équité salariale du 1er juin 2006 a eu pour effet d'exclure la
La formation est au cœur du maintien de l'expertise du personnel de la Commission. Elle constitue un levier de la mise en œuvre du Plan stratégique 2010-2014.

Tableau 7 PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL (FORMATION)

	Nombre de participants			Nombre d'heures par catégorie d'emploi			Coûts par catégorie d'emploi		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Hauts dirigeants	3	3	3	22	203,5	60	31 308	23 581	6 856
Cadres	7	9	8	222	283	105	16 163	20 906	9 917
Professionnels	70	92	43	1 522	2 516	577	99 400	147 496	23 129
Personnel technique et employés de bureau	48	52	54	831.75	1 316	784,75	47 649	52 719	51 541
Total	**128**	**156**	**108**	**2 803**	**4 319,25**	**1 526, 75**	**194 350**	**244 702**	**91 443**

Le programme d'accès à l'égalité de la Commission

La Commission a fait une nouvelle analyse de son effectif. Celle-ci tient compte des modifications dans la composition de la main-d'œuvre et des mouvements de personnel. Une analyse de disponibilité a aussi été réalisée à partir des données du dernier recensement (2006). Au 31 mars 2011, les résultats de ces analyses démontraient :

- qu'il n'y a aucune sous-représentation pour l'ensemble des groupes visés parmi le personnel cadre;
- qu'il y a une sous-représentation pour le groupe des minorités ethniques (2 personnes) parmi les professionnels permanents;
- qu'il n'y a aucune sous-représentation pour l'ensemble des groupes visés parmi les professionnels temporaires;
- qu'il y a une sous-représentation pour le groupe des personnes handicapées (2 personnes) parmi le personnel technique permanent;
- qu'il y a une sous-représentation pour le groupe des femmes (2 personnes) parmi le personnel technique temporaire;
- qu'il y a une sous-représentation pour les groupes des minorités ethniques (1 personne) parmi les employés de bureau permanents;
- qu'il n'y a aucune sous-représentation pour l'ensemble des groupes visés parmi les employés de bureau temporaires.

Le comité paritaire sur le programme d'accès à l'égalité de la Commission a tenu trois réunions afin de poursuivre l'implantation du programme. Les actions ont porté principalement sur la mise à jour des mesures d'égalité de chances pour les groupes visés, c'est-à-dire les Autochtones, les femmes, les minorités visibles et les minorités ethniques. Des mesures particulières ont également été élaborées et ont fait l'objet de discussions pour le groupe visé des personnes handicapées. Le comité s'entend sur la nécessité de mettre en place des moyens de suivi facilitant l'évaluation rapide de ces mesures.

Tableau 8 **RECENSEMENT DE L'EFFECTIF* AU 31 MARS 2011 SELON LES GROUPES VISÉS DU PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI**

	Cadres		Professionnels		Personnel technique		Employés de bureau		Total	%
	9		98		33		24		164	100 %
Autochtones	0		3	3 %	0		0		3	2 %
Femmes	4	44 %	61	62 %	25	76 %	23	96 %	113	9 %
Minorités visibles	1	11 %	12	12 %	5	15 %	4	17 %	22	13 %
Minorités ethniques	1	11 %	4	4 %	3	9 %	1	4 %	9	5 %
Personnes handicapées	1	11 %	4	1 %	0		1	4 %	6	4 %

*Parmi les 164 employés de la Commission, 15 personnes occupent des postes temporaires (remplacement d'un employé permanent ou surnuméraire). Ces effectifs sont répartis ainsi : professionnels (4), personnel technique (5) et personnel de bureau (4).

LES RESSOURCES FINANCIÈRES DE LA COMMISSION

LE BUDGET DE LA COMMISSION

Tableau 9 ÉVOLUTION DES CRÉDITS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Rémunération	10 735	10 735	11 157
Fonctionnement	3 898	3 966	3 966
Amortissement	88	88	88
BUDGET ORIGINAL	**14 221**	**14 789**	**15 211**
Modifications aux crédits **Gel de crédits** **Virements**	522	97	(87) 25
BUDGET MODIFIÉ	**14 743**	**14 886**	**15 149**
Placements et avances	3	3	3
Investissements	318	318	318
TOTAL	**15 064**	**15 207**	**15 470**

Historique des modifications aux crédits

2008-2009 Virements en cours d'année de 500 000 $ (CT 206562 du 10 juin 2008, récurrent) et de 22 000 $ (placement étudiant).

2009-2010 Virements en cours d'année de 75 000 $ (CT 208437 du 1er décembre 2009, ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et ministère de la Justice (MJQ)) et de 22 000 $ (placement étudiant).

2010-2011 Hausse récurrente de 400 000 $ (MFA et MJQ, CT 208437 du 1er décembre 2009) et de 22 000 $ (facteur de croissance reconnu); réduction du pouvoir de dépenser de 86 800 $ (CT 209098 du 22 juin 2010) et virement en cours d'année de 25 000 $ (placement étudiant).* Source : budgets des dépenses 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011, volume II : « Crédits des ministères et organismes ».

Les crédits octroyés à la Commission ont été augmentés en 2010-2011 grâce à l'annualisation du budget du programme de lutte contre la maltraitance des personnes aînées.

Cependant, dans le cadre du Plan d'action 2010-2014 pour la réduction et le contrôle des dépenses, qui prévoit une cible de réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative des ministères et organismes budgétaires, la Commission s'est vu imposer un gel de 86 800 $ pour 2010-2011.

LES DÉPENSES

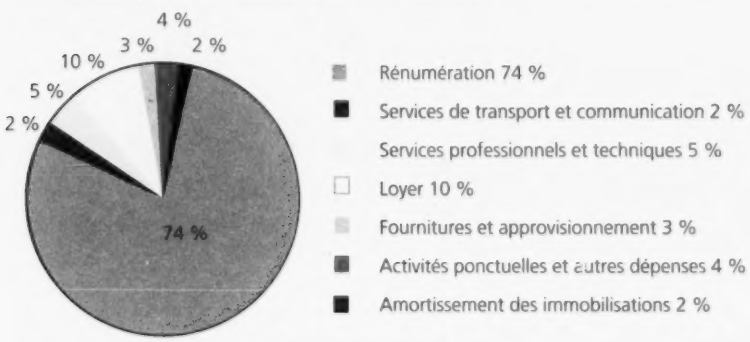
Tableau 10 ÉVOLUTION ET DES DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
BUDGET DES DÉPENSES	**14 743**	**14 886**	**15 149**
Rémunération	10 853	11 178	11 182
Services de transport et communication	434	441	331
Services professionnels et techniques	911	801	769
Loyers	1 504	1 533	1 565
Fournitures et approvisionnement	532	424	416
Projets ponctuels et autres dépenses	289	283	603
Amortissement des immobilisations	220	226	283

Tout au long de l'exercice 2010-2011, la Commission a pratiqué une gestion serrée des ressources en surveillant tous les postes de dépenses. Cela lui a permis de terminer l'exercice 2010-2011 avec un équilibre budgétaire.

Grâce à cette bonne gestion financière, la Commission a atteint les objectifs de réduction des dépenses de fonctionnement tout en résorbant les manques à gagner occasionnés par l'indexation des salaires et des dépenses de fonction et par l'effet récurrent de l'équité salariale. De plus, elle a réaménagé son siège social pour permettre aux différentes directions fusionnées depuis la restructuration de 2009 de se regrouper sur un même étage, favorisant ainsi la communication et la cohésion des équipes.

Le graphique suivant illustre la répartition des dépenses indiquées au tableau 10, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011.



Presque les trois quarts du budget global (74 %) sont consacrés à la rémunération, alors que 10 % sert à payer les loyers. Les 16 % restant couvrent les autres dépenses de fonctionnement.

LES IMMOBILISATIONS

Tableau 11 **IMMOBILISATIONS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Budget d'investissement	318	318	318
Acquisition d'immobilisations	93	0	0
Développement informatique	210	211	236
Solde	**15**	**107**	**82**

La Commission a poursuivi ses projets de développement informatique visant à moderniser ses méthodes de travail. Elle a exercé des choix judicieux en ce qui a trait à ses investissements pour demeurer dans les limites de sa capacité à les amortir.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Tableau 12 **DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS POUR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2010-2011 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Projet de développement 000 $	Autres activités 000 $	Total 000 $
Débours planifiés	346	1 132	1 478
Débours réels	366,4	1 121,2	1 487,6
Écarts	20,4	10,80	9,60

Il existe une différence de moins de 1 % entre les prévisions de débours pour les ressources informationnelles et les débours réels, ce qui indique que la Commission gère bien ces ressources. Cet écart est en partie lié à la mise à jour du système téléphonique.

Tableau 13 **NOMBRE DE PROJETS LIÉS AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2010-2011**

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	1
Nombre de projets entrepris au début de l'exercice	s.o
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	1
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	s.o

- La poursuite de l'implantation du nouveau système d'information de gestion connu sous le nom de CLIC[1] assure l'intégration de l'ensemble des données. De plus, il structure et favorise l'accès à l'information contenue dans les dossiers et dans les rapports statistiques qui en découlent.
- La mise au point d'applications pour la gestion des séances de la Commission ainsi que des dossiers relatifs aux demandes d'accommodement raisonnable et à la qualité des services enrichit le CLIC et permet de suivre l'évolution des droits de la personne au Québec.
- L'élargissement du groupe d'employés ayant accès à Citrix améliore sensiblement les services aux citoyens, car cela permet au personnel de traiter les dossiers directement avec les citoyens concernés sans que l'un et l'autre ait besoin de se déplacer.
- Grâce à la migration du système de courrier électronique vers Outlook, la Commission peut profiter d'un service de messagerie efficace autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation.
- La poursuite de la virtualisation des serveurs permet d'amorcer des recherches sur la virtualisation des postes. Ces recherches se poursuivront en 2011-2012.

1. Ce sigle signifie « Chemise de liaison informatique du client – Méthodes alternatives de résolution de conflits ».

PARTIE II

LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par sa déclaration de services aux citoyens intitulée La personne au cœur des actions de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, adoptée en mars 2001, la Commission confirme son engagement d'offrir des services de qualité, d'agir avec célérité pour répondre aux demandes des personnes qui s'adressent à elle et de prendre les moyens, le cas échéant, pour corriger les situations où les services n'auraient pas été rendus de façon satisfaisante par le personnel de la Commission.

Depuis 2004, la Commission s'est dotée de la Politique de traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services et a créé, en 2009, le poste de responsable de la qualité des services. La Politique est accessible sur le site Web de la Commission au http://www.cdpdj.qc.ca/fr/commun/docs/politique_qualite_des_services.pdf.

Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, la responsable a examiné 34 plaintes [2]. Les plaintes concernaient principalement la courtoisie du personnel (6), différents problèmes de communication (4), des insatisfactions quant au traitement du dossier (9), et les délais de traitement (4). Deux citoyens se sont désistés de leur plainte.

Notons que neuf demandes avaient trait à la contestation d'une décision de la Commission. Celles-ci ne sont pas recevables en vertu de la Politique puisque ni la Charte des droits et libertés de la personne ni le Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes ne prévoient de droit d'appel et de révision des décisions prises par la Commission ou par son comité des plaintes.

Dans certains cas, les conclusions de la responsable ont donné lieu à une réassignation du dossier. De plus, des actions ont été prises afin d'améliorer les aspects liés à la courtoisie et à l'attitude du personnel. Le respect de l'équité procédurale a également fait l'objet de rappels auprès du personnel de la Direction de la protection et de la défense des droits.

2. Ce chiffre ne tient pas compte des plaintes traitées directement par le gestionnaire de la direction concernée.

LE PLAN STRATÉGIQUE DE LA COMMISSION

Au cours de la dernière année, la Commission a adopté son plan stratégique 2010-2014.

Le nouveau plan stratégique comprend trois grandes orientations autour desquelles s'articulera son action pour les quatre prochaines années :

- Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits;
- Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte de droits et libertés de la personne;
- Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits.

Le Plan stratégique 2010-2014 est accessible en ligne au : http:// www.cdpdj.qc.ca.

LA REDDITION DE COMPTE 2010-2011 DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2010-2014

La Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des actions et des livrables inscrits dans son plan stratégique par l'entremise d'un tableau de bord.

Les pages qui suivent présentent les résultats pour l'année 2010-2011.

PREMIÈRE ORIENTATION

CONFIRMER LE LEADERSHIP DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION, D'AVANCEMENT ET DE DÉFENSE DES DROITS

AXE 1- AFFIRMER LE LEADERSHIP DE LA COMMISSION

OBJECTIF 1.1

DÉVELOPPER LE POSITIONNEMENT INSTITUTIONNEL DANS L'ESPACE PUBLIC QUÉBÉCOIS

BUT : Accorder la priorité aux interventions en faveur des populations les plus vulnérables en matière de respect des droits

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Concevoir des stratégies d'intervention auprès des milieux ou des zones qui ne sont pas encore acquis aux droits de la personne et à l'action de la Commission	
INDICATEUR : Nombre de milieux désignés	Désignation des groupes suivants : travailleurs migrants (incluant les médecins étrangers et les travailleurs domestiques), jeunes, groupes racisés, personnes âgées, sans-abri et personnes handicapées
2. Encourager la participation citoyenne relativement aux enjeux de droits	
INDICATEURS : Nombre de projets d'intervention mis en oeuvre	Mise en œuvre de cinq projets : • Audiences publiques sur le profilage racial • Vérification terrain de l'accessibilité de certains commerces (supermarchés et pharmacies) • Conception d'un guide pour les employeurs des travailleurs agricoles • Production d'une vidéo sur les droits des travailleurs agricoles • Réécriture de cinq dépliants
Nombre de personnes et de secteurs touchés par ces projets et interventions	Réalisation de 202 séances de formation auxquelles 8 000 personnes ont participé, surtout dans les secteurs de l'éducation et du travail et dans le milieu communautaire
3. Établir des liens avec le milieu juridique dans des domaines ou activités ciblés et créer des lieux d'échanges sur le développement du droit en matière de droits de la personne	
INDICATEUR : Nombre de conférences, publications ou projets réalisés	Lancement du « cycle de conférences » sur les droits économiques, sociaux et culturels (DESC) • Première conférence : 28 mars 2011 • Planification des deux autres conférences (automne 2011) avec la participation de juristes provenant de la Commission et de l'extérieur de celle-ci et ayant un intérêt marqué pour le domaine des DESC

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

L'année 2010-2011 a été marquée par la présence accrue de la Commission dans les médias (100 entrevues réalisées et 600 mentions dans la presse) et dans les débats publics autour des questions de droits. Une augmentation sensible du travail de la Commission en promotion des droits a contribué au rayonnement accru de ses activités en matière de défense et de promotion des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

La Commission a également investi la place publique par la tenue des audiences publiques sur le profilage racial, la publication des résultats de l'enquête sur les médecins étrangers en résidence et la publication de son avis sur l'utilisation des chiens d'assistance comme moyen de pallier le handicap des enfants souffrant d'un trouble envahissant du développement.

Diverses actions de consultation et de coordination ont été menées auprès de différents acteurs sur des problèmes tels que le profilage racial, l'accessibilité aux lieux publics (commerces), l'inclusion scolaire, les droits des travailleurs migrants temporaires et les personnes itinérantes.

La première rencontre du cycle de conférences sur les droits économiques, sociaux et culturels a connu un franc succès et a suscité une bonne participation du personnel de la Commission. La planification des deux autres conférences va bon train, des invitations ayant déjà été envoyées à trois autres conférenciers.

Cette présence accrue de la Commission a eu comme autre effet d'augmenter sensiblement le nombre de demandes qui lui sont adressées.

L'objectif relatif à l'affirmation du leadership de la Commission par une plus grande visibilité dans l'espace public a été atteint, et les actions visant la réalisation de cet objectif devront se poursuivre pour la durée du plan stratégique.

PREMIÈRE ORIENTATION

CONFIRMER LE LEADERSHIP DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION, D'AVANCEMENT ET DE DÉFENSE DES DROITS

AXE 1- AFFIRMER LE LEADERSHIP DE LA COMMISSION

OBJECTIF 1.2

MIEUX CIBLER LES INTERVENTIONS DE LA COMMISSION

BUT : Accorder la priorité aux interventions en faveur des populations les plus vulnérables en matière de respect des droits

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Clarifier la portée du critère de la vulnérabilité inscrit dans la Politique sur la représentation judiciaire	
INDICATEURS : Nombre de consultations menées en 2010-2011	Information non disponible
Critères adoptés	Démarche en cours
Nombre d'activités d'information et de sensibilisation	À venir

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

Afin de clarifier les critères pertinents qui justifient l'application de l'article 84 (dans lequel la représentation judiciaire n'est pas assumée par la Commission), la Commission effectue une recherche préliminaire sur le sens juridique et la portée de la notion de vulnérabilité.

La rédaction d'un document portant notamment sur la portée du critère « vulnérabilité » dans le contexte de la représentation judiciaire est prévue à l'automne 2011.

Noter que l'objectif 1.3 sera évalué en 2011-2012.

PREMIÈRE ORIENTATION

CONFIRMER LE LEADERSHIP DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION, D'AVANCEMENT ET DE DÉFENSE DES DROITS

AXE 2- AMÉLIORER EN CONTINU LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION

OBJECTIF 1.4

AMÉLIORER EN CONTINU LA CAPACITÉ ET LES PRESTATIONS DE LA COMMISSION

BUT : Perfectionner en continu le niveau d'expertise de la Commission tout en maintenant un environnement de travail stimulant

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Assurer la formation continue pour l'ensemble du personnel et le maintien des connaissances spécialisées	
INDICATEUR : Nombre d'heures de formation et de perfectionnement	Participation de 108 personnes sur 167 à de la formation en 2010-2011. Voir les renseignements détaillés à la page 27 (tableau 7) du rapport.
2. Implanter un mécanisme de mise à jour des différents outils de référence en soutien aux interventions du personnel	Non réalisé
INDICATEUR : Nombre de documents mis à jour	• Le contenu de cinq dépliants a été révisé • Le guide en matière d'inclusion scolaire a été mis à jour L'information n'est pas disponible pour l'ensemble de la Commission
3. Implanter la gestion par résultats et perfectionner la fonction de contrôle et de suivi des résultats et de la performance, notamment par des tableaux de bord de gestion	
INDICATEUR : Finalisation de l'implantation du CLIC_MARC pour la Direction de la défense et de la protection des droits	Réalisé à 100%
4. Maximiser l'usage des nouvelles technologies de l'information (NTI) pour soutenir l'ensemble des interventions de la Commission	
INDICATEUR : Mise en œuvre d'un système de gestion de l'information concernant les plaintes associées à la qualité des services 2010-2011	Conception de l'outil de gestion des plaintes (implantation prévue en juin 2011)

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

L'objectif relatif au maintien des connaissances spécialisées est atteint. Les grands dossiers portés par la Commission tels le profilage racial, l'exploitation des personnes âgées, l'inclusion scolaire et l'accessibilité des lieux publics pour les personnes handicapées ont fait l'objet de présentations au personnel. De plus, les professionnels directement concernés ont reçu plus de formation, afin de favoriser l'intégration des nouveaux outils ou des nouvelles positions de la Commission.

L'implantation de la gestion par résultats est sur la bonne voie. Les tableaux de bord sont maintenant disponibles et facilitent le suivi des opérations et la reddition de compte. L'outil de gestion des plaintes liées à la qualité est venu s'ajouter à ceux déjà existan ts et permettra de tirer des enseignements des plaintes traitées en vertu de la Politique sur le traitement des plaintes et favorisera l'amélioration des services en continu.

Le mécanisme de mise à jour des différents outils de référence en soutien aux interventions du personnel n'est pas implanté.

DEUXIÈME ORIENTATION

ASSURER L'AVANCEMENT DES DROITS GARANTIS PAR LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

AXE 1- DÉVELOPPER LA PROMOTION ET L'AVANCEMENT DES DROITS

OBJECTIF 2.1

RÉAFFIRMER LE CARACTÈRE FONDAMENTAL DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

BUT : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Aborder les problématiques sociales et économiques sous l'angle des droits garantis par la Charte et les instruments internationaux permettant la protection des droits de la personne	
INDICATEURS : Nombre d'avis, de recommandations et de positions publiques faisant la promotion du renforcement des droits économiques et sociaux (art. 39 et suivants)	• Production de 12 avis et recommandations • Commentaires concernant 5 projets de lois et règlements • Prise d'une position publique concernant l'inclusion scolaire • Formulation de recommandations
Nombre de séances de formation, de conférences, de rencontres sur les droits économiques et sociaux	• Tenue de 104 ateliers dans le milieu communautaire, de 55 dans le milieu scolaire et de 43 dans le milieu du travail
2. Concevoir des outils de promotion et d'éducation à l'intention des employeurs	
INDICATEUR : Nombre d'outils de promotion mis au point	• Production d'un guide à l'intention des employeurs des travailleurs agricoles • Production de deux modules interactifs pour le site Web (mise en ligne à venir)
3. Optimiser le mandat d'éducation et de coopération de la Commission	
INDICATEUR : Nombre d'interventions systémiques réalisées	• Rencontres avec des groupes racisés dans différents quartiers de Montréal • Réalisation de 50 vérifications sur le terrain quant à l'accessibilité de certains commerces (supermarchés et pharmacies)
4. Offrir la formation aux décideurs relativement à l'application de la Charte en milieu de travail	
INDICATEURS : Nombre d'ateliers dispensés	• Organisation de 43 ateliers dans le milieu du travail
Pertinence et diversité des groupes cibles joints	• Employeurs de travailleurs agricoles • Gestionnaires de centres de la petite enfance • Employeurs de travailleurs migrants temporaires

DEUXIÈME ORIENTATION

ASSURER L'AVANCEMENT DES DROITS GARANTIS PAR LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

AXE 1- DÉVELOPPER LA PROMOTION ET L'AVANCEMENT DES DROITS

OBJECTIF 2.1 (SUITE...)

RÉAFFIRMER LE CARACTÈRE FONDAMENTAL DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

BUT : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
5. Promouvoir des milieux de travail et d'éducation inclusifs	
INDICATEUR : Nombre d'initiatives réalisées	• Production et diffusion d'un avis sur le chien d'assistance comme moyen de pallier le handicap d'enfants avec un trouble envahissant du développement • Production d'un avis sur l'applicabilité de la Charte aux travailleurs migrants • Mise en place des ateliers Vers une pédagogie de l'inclusion des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers • Création d'une table de concertation en vue de bien cerner les obstacles à l'intégration des étudiants présentant des besoins spéciaux au collégial • Mise à jour du guide pratique en matière d'intégration scolaire • Obtention, par la Commission, de trois jugements favorables en matière de discrimination en emploi : – Jugement rendu par la Cour d'appel dans l'affaire Gaz Métropolitain sur l'inclusion et l'accès des femmes à un milieu de travail traditionnellement masculin – ordonnance de corriger les effets d'une discrimination systémique et implantation d'un programme d'accès à l'égalité – Jugement obtenu dans l'affaire Commission (Latif) c. Bombardier (en appel), portant sur l'accès à la formation sans profilage racial et sans discrimination fondée sur l'origine nationale (pakistanaise) – Jugement obtenu en matière d'intégration scolaire dans l'affaire Potvin (no 2), qui est présentement devant la Cour d'appel du Québec • Règlement à l'amiable et acquiescement partiel à jugement obtenus dans le dossier de la Commission scolaire Marie-Victorin
6. Promouvoir le concept d'accessibilité universelle aux bâtiments et services	
INDICATEURS : Grille d'évaluation élaborée 2010-2011	• Non réalisé
Projet en partenariat avec Société Logique 2010-2011	• Non réalisé
7. Faire la promotion des programmes d'accès à l'égalité (PAE)	
INDICATEURS : Nombre de séances de formation	• Réalisation de 17 activités de formation ou de promotion (voir les détails aux pages 72-73 du rapport)
Nombre d'activités de promotion, de conférences ou autres	• Présentation de deux conférences : – Conférence à l'Union des femmes du Vietnam en visite à l'École nationale d'administration publique – Conférence lors d'un colloque organisé par la fonction publique belge
Nombre de visiteurs du site Internet (section PAE)	• 256 visiteurs externes

DEUXIÈME ORIENTATION

ASSURER L'AVANCEMENT DES DROITS GARANTIS PAR LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

AXE 1- DÉVELOPPER LA PROMOTION ET L'AVANCEMENT DES DROITS

OBJECTIF 2.1 (SUITE...)

RÉAFFIRMER LE CARACTÈRE FONDAMENTAL DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

BUT : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
8. Promouvoir les services-conseils en matière d'accommodement raisonnable	
INDICATEURS : Nombre de séances de formation	• Offre de cinq séances de formation à des publics diversifiés (gestionnaires de centres de la petite enfance, décideurs, Assemblée nationale, Université du Québec à Montréal)
Nombre de demandes reçues au Service-conseil en accommodement raisonnable	• Réception de 69 nouvelles demandes par le Service-conseil en 2010-2011
9. Concevoir des outils de mesure de l'efficacité des actions promotionnelles	
INDICATEURS : Nombre d'outils de mesure élaborés	• Mise en place de trois outils : – Sondage auprès des usagers du site Web – Mesure de la consultation des différentes pages – Rapport sur la couverture des médias après chaque activité médiatique
Mesure du taux de satisfaction des participants	• Mesure de la rétroaction des participants aux activités d'éducation

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

La réaffirmation du caractère fondamental de la Charte s'est effectuée auprès de différents groupes désignés notamment les élèves avec des besoins particuliers, les travailleurs migrants temporaires et les groupes racisés. Les nombreuses activités d'information et d'éducation aux droits ont permis de rejoindre quelque 14 000 personnes qui ont pu soit découvrir la Charte de droits et libertés de la personne ou encore pour certains, se familiariser davantage avec l'action de la Commission et les recours qu'elle offre. De plus, la Commission a commencé à élaborer des outils de mesure de l'efficacité des actions promotionnelles qu'elle mène.

TROISIÈME ORIENTATION

ASSURER LE RESPECT DE L'INTÉRÊT SUPÉRIEUR DES ENFANTS ET LA VALORISATION DE LEURS DROITS

AXE 1- ACCROÎTRE LA CAPACITÉ D'INTERVENTION DANS LE DOMAINE DES DROITS DE LA JEUNESSE

OBJECTIF 3.1

METTRE EN ŒUVRE DES MODÈLES D'INTERVENTION QUI MAXIMISENT LES RETOMBÉES DANS LA VIE DES ENFANTS

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Créer une direction jeunesse	• Création de la Direction jeunesse à la fin du mois de mars 2011
INDICATEUR : Mise en place de la Direction jeunesse 2010-2011	• Le gestionnaire a été embauché et le personnel a reçu les avis requis conformément à la convention collective.
2. Revoir le modèle d'intervention en matière de jeunesse	
INDICATEUR : Examen de la procédure d'intervention	• Réalisation d'un examen complet de la procédure d'intervention

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

La Direction jeunesse a été créée et le personnel a reçu les avis requis conformément à la convention collective. La procédure d'intervention en jeunesse a été réexaminée. Ces deux éléments sont essentiels à l'exécution du mandat jeunesse intégré. La Direction débutera ses activités en août 2011.

OBJECTIF 3.2

EXERCER EFFICACEMENT LE MANDAT DE SURVEILLANCE DE LA COMMISSION

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Cibler et coordonner l'ensemble des interventions en matière jeunesse	
INDICATEUR : Nombre d'actions entreprises	• Création d'une Direction jeunesse formée des différentes expertises de la Commission en droits de la jeunesse

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

Cet objectif est en voie de réalisation.

TROISIÈME ORIENTATION

ASSURER LE RESPECT DE L'INTÉRÊT SUPÉRIEUR DES ENFANTS ET LA VALORISATION DE LEURS DROITS

AXE 1- ACCROÎTRE LA CAPACITÉ D'INTERVENTION DANS LE DOMAINE DES DROITS DE LA JEUNESSE

OBJECTIF 3.3

FAVORISER LE RESPECT DES DROITS RECONNUS À TOUS LES JEUNES PAR LA CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DE L'ENFANT ET LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

ACTIONS ET LIVRABLES 2010-2011	RÉSULTATS EN 2010-2011
1. Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne	
INDICATEURS : Nombre d'activités concernant des jeunes	• Réalisation de 109 activités
Nombre de visiteurs à l'Exposition Jeunesse	• Information non disponible
Accessibilité en ligne à des outils et des guides destinés aux jeunes	• Création du site Web Tout sur tes droits.ca
2. Adopter des positions favorisant la reconnaissance et la valorisation des droits de la jeunesse	
INDICATEUR : Nombre de recommandations adressées au gouvernement	• Formulation de sept recommandations sur le projet de loi C-4 modifiant la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents • Représentations auprès du gouvernement fédéral pour l'adoption d'une stratégie globale d'actions destinées aux enfants et aux jeunes autochtones du Canada • Publication, en février 2011, du premier rapport sur la mise en œuvre de la LPJ, dans lequel la Commission a formulé 23 recommandations visant notamment à assurer la continuité des services entre les centres jeunesse et les centres de santé et de services sociaux et le respect des droits des jeunes hébergés dans une unité d'encadrement intensif

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF :

L'objectif est atteint en ce qui concerne l'année 2010-2011, car les activités prévues ont été réalisées.

PARTIE III

LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS

La Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des principes contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne. Les pages qui suivent présentent une revue détaillée des principales activités réalisées tant en matière de protection et de défense des droits qu'en matière de promotion pour l'année 2010-2011.

LA PROTECTION ET LA DÉFENSE DES DROITS

Les renseignements suivants faciliteront la compréhension des données concernant les demandes et les plaintes traitées par la Commission.

Demandes : les demandes de toute nature adressées à la Commission, qu'elles relèvent de sa responsabilité ou non.

Demandes d'enquête : les plaintes des citoyens pour l'un des motifs de discrimination prévus à l'article 10 de la Charte, à des situations d'exploitation des personnes âgées ou handicapées, à des représailles à la suite du dépôt d'une plainte en discrimination ou à des questions relatives au refus d'embauche lié à des antécédents judiciaires.

Demandes d'intervention : les demandes qui concernent le mandat de la Commission en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Accueil : la porte d'entrée des demandes des citoyens par voie téléphonique, courrier électronique, en personne ou par courrier. Permet d'orienter le citoyen vers la personne-ressource appropriée, tant à l'interne qu'à l'externe.

Recevabilité : l'examen plus approfondi de la demande du citoyen à la lumière des mandats de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en vertu de la Charte et de la Loi sur la protection de la jeunesse. C'est l'étape où la Commission assiste le citoyen dans la rédaction et la formulation de sa plainte et où elle fait l'examen sommaire de la demande afin d'en établir la recevabilité.

Évaluation : l'intervention professionnelle visant à préciser les attentes du plaignant, à partager avec les parties les enjeux du dossier, à leur offrir la médiation et à examiner la pertinence de poursuivre le traitement du dossier par une enquête.

Enquête : l'enquête est mise en œuvre lorsque le litige subsiste et que la situation nécessite un examen approfondi. L'enquête vise à recueillir tous les éléments pertinents à la situation et à évaluer si la preuve recueillie est suffisante pour permettre de saisir un tribunal de la situation.

Médiation : la médiation - l'un des modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) - est un nouveau modèle de traitement des demandes et des plaintes. Elle est proposée dans tous les cas qui s'y prêtent, en s'assurant d'abord de la volonté des parties d'y participer et de l'équilibre des forces en présence. Elle vise à obtenir un règlement à la satisfaction des parties et dans le respect de l'intérêt public.

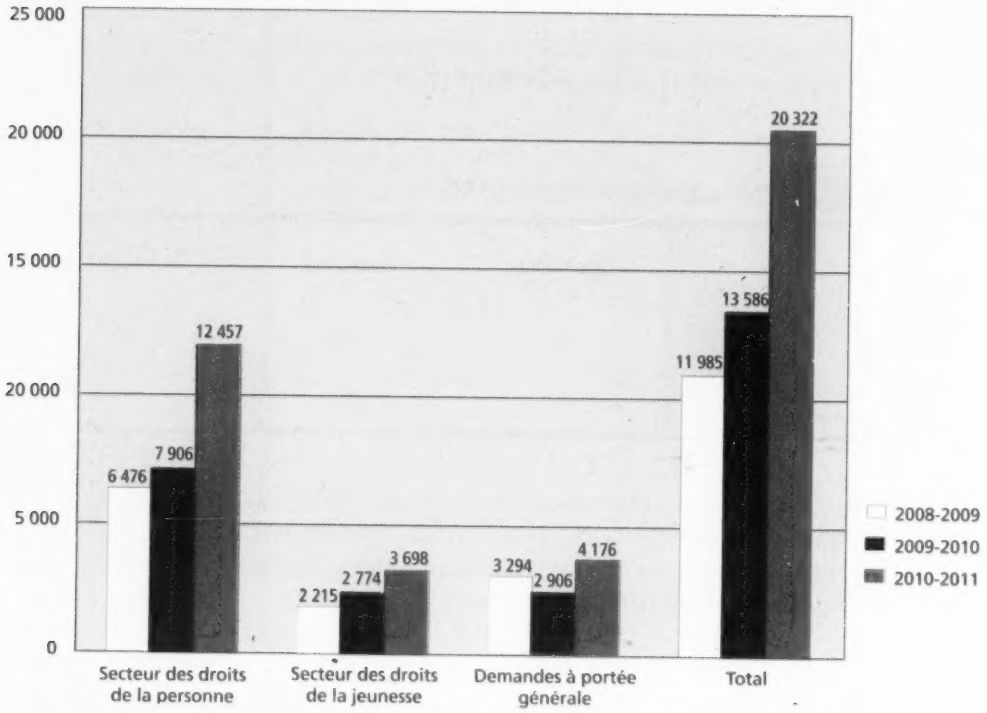
Mesures de redressement : les mesures de redressement sont adoptées au terme d'une enquête lorsqu'il existe une preuve suffisante que des droits sont ou ont été lésés. Dans une situation semblable, la Commission recommande aux mis en cause de corriger la situation. Lorsque les recommandations de la Commission ne sont pas suivies à sa satisfaction, la Commission peut saisir un tribunal de la situation.

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE DÉFENSE DES DROITS

LES DEMANDES REÇUES

Au cours de l'année 2010-2011, la Commission a reçu 20 322 nouvelles demandes. Cela représente une augmentation de 50 % au regard de l'année précédente. La plupart de ces demandes (92 %) ont été adressées par téléphone, lequel demeure le moyen privilégié par les citoyens pour communiquer avec la Commission.

Le tableau comparatif qui suit permet de répartir les demandes selon leur type : demandes à portée générale ou demandes liées au secteur des droits de la personne ou à celui des droits de la jeunesse.



LES ENQUÊTES MENÉES EN VERTU DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

Le mandat de la Commission

La Commission peut faire enquête sur demande ou encore de sa propre initiative. Son mandat d'enquête est lié aux cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur l'un des treize motifs prévus à l'article 10 de la Charte, aux cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (art. 48 de la Charte), à ceux de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires (art. 18.2 de la Charte) et aux tentatives ou aux actes de représailles exercés contre une personne ou une organisation à la suite de l'une de ses enquêtes (art. 82 de la Charte).

L'évaluation des demandes

Des 12 457 demandes liées au mandat de la Commission, 5 318 ont été traitées immédiatement par le personnel de l'accueil, soit en donnant l'information désirée ou encore, en référant les personnes à un autre organisme ou à une personne en mesure d'y répondre.

Des 7 139 demandes restantes, 1 282 semblaient constituer une plainte au sens de la Charte, alors qu'en 2009-2010 ce nombre s'élevait à 932; cela représente une augmentation de 20 % comparativement à l'année précédente et de 37 % par rapport à l'année 2008-2009.

Les dossiers d'enquête ouverts

De ces 1 282 plaintes, 761 ont été jugées recevables [3] et un dossier d'enquête a été ouvert pour chacune d'elles. Cela correspond à un taux de rétention de près de 60 % ainsi qu'à une augmentation de 8 % du nombre de nouveaux dossiers d'enquête ouverts comparativement à l'année précédente et de 13 % par rapport à l'année 2008-2009.

Tableau 14 **ÉVOLUTION DES DEMANDES D'ENQUÊTE**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de plaintes au sens de la Charte	937	1 066	1 282
Nombre de dossiers ouverts après recevabilité	671	702	761

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la Commission peut enquêter de sa propre initiative. En 2010-2011, elle a exercé cette responsabilité à 30 reprises. Dans 28 cas, l'enquête a porté sur des situations présumées d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (article 48 de la Charte).

La nature des dossiers d'enquête

Le tableau de la page suivante donne la répartition, par comparaison avec les deux années précédentes, de l'ensemble des dossiers d'enquête ouverts en 2010-2011 selon le motif de la plainte et le secteur d'activité.

Il faut noter que le motif « handicap » se situe au premier rang des motifs invoqués. En effet, celui-ci est à l'origine de 30 % des dossiers d'enquête ouverts, soit 229 dossiers. Ce nombre de nouveaux dossiers liés à un handicap représente une augmentation de 29 % au regard de 2009-2010. Suit de près, avec une hausse de 9 %, le motif fusionné race-couleur-origine ethnique ou nationale, qui a conduit à l'ouverture de 27 % des dossiers d'enquête au cours de la dernière année. Le motif « exploitation », qui est toujours en progression depuis les deux dernières années (une augmentation

3. En vertu du Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes, le plaignant peut contester la décision de non-recevabilité d'une plainte et exiger qu'elle soit soumise à un comité des plaintes formé de trois membres de la Commission. Voir COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, « Annexe 2 : Le règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes (LRQ, c. C-12, a. 99 édicté par l'article 15 du chapitre 51 des lois de 1989, article 6) », Les enquêtes en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne

de 33 % en comparaison de 2008-2009 et de 9 % par rapport à 2009-2010), se situe au troisième rang des motifs invoqués, tout juste devant l'âge.

Le secteur du travail est, à 46 % du temps, le secteur d'activité où seraient survenues les situations de discrimination ayant donné lieu à la plainte.

Tableau 15 **RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS OUVERTS SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ ET LE MOTIF DE DISCRIMINATION**

Secteur / Motif	Travail	Logement	Acte juridique Biens et services	Accès aux transports et lieux publics	Autre	Total 2010-2011	%	Total 2009-2010	Total 2008 2009
Handicap	126	15	60	28	0	229	30	178	178
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	75	31	38	57	1	202	27	186	182
Exploitation	0	0	22	0	41	63	8	58	48
Âge	41	4	8	6	1	60	8	51	59
Sexe	27	1	9	7	1	45	6	52	52
Antécédents judiciaires	31	0	3	0	0	34	4	28	32
Orientation sexuelle	13	7	5	4	0	29	4	8	14
État civil	12	5	6	2	0	25	3	16	16
Religion	5	3	10	3	1	22	3	20	21
Condition sociale	1	10	8	1	0	20	3	23	21
Grossesse	13	0	0	1	0	14	2	22	13
Langue	4	0	4	0	0	8	1	15	12
Autre	0	0	3	0	5	8	1	42	20
Convictions politiques	2	0	0	0	0	2	0	3	3
Total	**350**	**76**	**176**	**109**	**50**	**761**	**100**	**702**	**671**
Pourcentage en 2010-2011	46	10	23	14	7		100		
Pourcentage en 2009-2010	44	8	18	12	19		100		
Pourcentage en 2008-2009	50	6	18	9	17		100		

On peut aussi distinguer ces 761 nouveaux dossiers d'enquête selon l'organisation ou le secteur mis en cause dans la plainte déposée à la Commission.

Tableau 16 DOSSIERS OUVERTS EN VERTU DE LA CHARTE
RÉPARTITION SELON LE SECTEUR MIS EN CAUSE

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Service	217	238	288
Ministère et organisme public	100	145	134
Particulier	112	97	113
Secteur commercial	57	63	76
Industrie	55	55	50
Finance, assurance et immobilier	52	44	62
Transport, communication et gaz	27	36	23
Bâtiment et travaux publics	14	6	4
Agriculture, forêt et mine	5	3	8
Autre	32	15	3
Total	**671**	**702**	**761**

Le secteur du travail

Puisque 46 % des plaintes reçues proviennent du secteur du travail, il est intéressant de répartir les 350 nouveaux dossiers ouverts dans ce secteur selon les sous-secteurs d'activité auxquels ils se rattachent.

Le tableau ci-contre permet de constater que les sous-secteurs de l'embauche et du congédiement regroupent ensemble près de 60 % des plaintes en matière de discrimination au travail et que le motif du handicap est invoqué dans 35 % des dossiers. Notons aussi que le motif « religion » est en diminution de 50 % dans le secteur du travail. Pour sa part, le motif de l'orientation sexuelle a été à l'origine d'une seule plainte recevable en 2009-2010 par rapport à 13 pour l'année 2010-2011.

Tableau 17 NOUVEAUX DOSSIERS OUVERTS DANS LE SECTEUR DU TRAVAIL SELON CERTAINS SOUS-SECTEURS D'ACTIVITÉ

Motif \ Sous-secteur	Embauche	Congédiement	Mise à pied	Condition de travail	Équité salariale	Autre	Total 2010-2011	Total 2009-2010	Total 2008-2009
Handicap	27	60	1	28	0	8	124	102	110
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	10	13	2	8	0	41	74	59	73
Âge	18	10	1	8	0	5	42	31	36
Antécédents judiciaires	18	12	0	1	0	0	31	27	32
Sexe	3	7	1	11	0	7	29	35	41
Grossesse	2	9	1	0	0	1	13	18	10
Orientation sexuelle	0	4	0	5	0	4	13	1	4
État civil	4	4	0	3	0	1	12	9	9
Religion	1	0	0	1	0	3	5	10	11
Langue	3	0	0	1	0	0	4	5	8
Convictions politiques	0	2	0	0	0	0	2	2	0
Condition sociale	0	0	0	0	0	1	1	3	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	6	3
Total	**86**	**122**	**6**	**66**	**0**	**72**	**350**	**308**	**337**

Les dossiers traités et fermés en 2010-2011

Au début de l'exercice 2010-2011, il y avait 705 [4] dossiers actifs concernant le mandat lié à la Charte. Au cours de l'année, alors que 761 nouveaux dossiers ont été ouverts, 682 autres ont été traités et finalisés. Ainsi, à la fin de l'exercice 2010-2011, 784 dossiers étaient actifs, ce qui équivaut à une augmentation de 11 % en comparaison de la fin de l'année 2009-2010.

Cette augmentation est d'abord attribuable à la hausse de 8 % du nombre de nouveaux dossiers d'enquête qui ont été ouverts au cours de cette même année. Le tableau qui suit résume cette situation et établit une comparaison avec celle des deux années précédentes.

Tableau 18 **LES DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS 2011**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Dossiers actifs au début de la période	720	704	705
Dossiers ouverts	671	702	761
Dossiers traités et fermés	670	712	682
Dossiers actifs à la fin de la période	721	694	784

Le tableau qui suit indique comment se sont conclus les 682 dossiers traités en 2010-2011.

Tableau 19 **CONCLUSION DES DOSSIERS TRAITÉS**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Décision du comité des plaintes	325	239	263
Règlement	216	203	202
Désistement	103	103	108
Jugement	21	10	10
Mandat non exécutable	3	1	0
Fermeture administrative	2	0	1
Fermeture à l'évaluation ou à la recevabilité	s.o.	156	98
Total	**670**	**712**	**682**

4. Ce chiffre a été modifié par rapport à celui qui figure dans le rapport annuel de 2009-2010

Les délais de traitement : des chiffres qui parlent

Au cours de la dernière année, la Commission a poursuivi la mise en place de mécanismes structurels, organisationnels et informatiques efficaces en gardant en tête son objectif : offrir un meilleur service aux personnes qui sont touchées par ses interventions.

Le tableau qui suit donne le délai moyen de traitement pour tous les dossiers menés à terme au cours de 2010-2011 et des deux années antérieures.

Tableau 20 DÉLAI DE TRAITEMENT EN JOURS, AVEC JUDICIARISATION

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Total	592	504	383

Le délai moyen, tel qu'il était calculé jusqu'à maintenant, incluait les dossiers judiciarisés que l'on avait terminés dans l'année. Dans la présente reddition de compte, les délais pour les recours judiciaires conclus dans l'année ne sont plus considérés dans le calcul du délai de traitement du dossier d'enquête. Le traitement du dossier prend fin à compter de la date à laquelle la Commission, par l'entremise de son comité des plaintes, rend sa décision. Cela fournit le portrait réel de la situation, qui est sous le contrôle de la Commission et de sa capacité d'améliorer sa performance.

Ainsi, le tableau qui suit donne le réel délai moyen de traitement des dossiers d'enquête et établit une comparaison avec les années antérieures.

Tableau 21 DÉLAI DE TRAITEMENT EN JOURS, SANS JUDICIARISATION

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Total	576	393	340

Le délai de 340 jours atteint en 2010-2011 représente une diminution de 13 % par rapport à 2009-2010 et de 41 % comparativement à 2008-2009. Il est aussi près de 25 % moins long que le délai que la Commission s'est engagée à respecter dans la Déclaration de services aux citoyens.

Par ailleurs, il est intéressant de noter le délai moyen de traitement selon les trois motifs les plus souvent invoqués pour justifier les demandes soumises à la Commission.

Tableau 22 DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN FONCTION DU MOTIF DE PLAINTE

Motif	Nombre de dossiers fermés	Délai moyen
Exploitation des personnes âgées	31	294 jours
Handicap	192	302 jours
Race-couleur-origine ethnique ou nationale	158	433 jours

Quant au tableau qui suit, il donne, à titre indicatif, le délai moyen de traitement selon l'étape du processus, pour 2010-2011, en comparaison des délais atteints au cours des années antérieures et du délai cible pour chacune de ces étapes.

Tableau 23 **DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN SELON L'ÉTAPE DU PROCESSUS**

Étape	Cible	Délai en 2009-2010	Délai en 2010-2011	Écart
Accueil-recevabilité	30 jours	26	25	-5
Évaluation préliminaire	60 jours	50	61	+1
Médiation	90 jours	121	125	+35
Enquête	270 jours	294	236	-34

Aux efforts consentis jusqu'à maintenant pour améliorer les services et réduire les délais de traitement est venue s'ajouter la catégorisation des dossiers. Ces derniers sont appréciés selon leur degré de complexité : rapide, régulier, ou complexe (voir le tableau suivant pour des précisions relatives à la définition des catégories).

L'implantation de cette méthode de classement et les efforts qui y ont été investis ont eu des effets plus que positifs sur les délais de traitement. On constate que depuis la mise en place, en mai 2010, de l'équipe chargée des dossiers à traitement rapide, les professionnels ont finalisé 64 dossiers considérés comme tels dans un délai moyen de 157 jours, ce qui est inférieur au délai cible de 180 jours.

Tableau 24 **DOSSIERS D'ENQUÊTE PAR CATÉGORIE**

Catégorie	Cible	Délai moyen	Nombre de dossiers
		2010-2011	2010-2011
Rapide	4-6 mois	157 jours	64
Régulier	8 mois	367 jours	583
Complexe	12 mois et plus	139 jours	5

Catégorie

Rapide : par exemple, refus d'accès au logement ou tout autre dossier qui peut connaître un dénouement rapide dans le temps
Régulier : la plupart des dossiers
Complexe : par exemple : dossier systémique, intégration scolaire, profilage racial

65 % de l'ensemble des dossiers traités et finalisés au cours de la dernière année l'ont été dans un délai moyen de 146 jours.

L'équipe spécialisée dans la lutte contre l'exploitation des aînés

Il faut souligner la constante augmentation du nombre de dossiers ouverts pour cause d'exploitation. Celui-ci est passé de 11 en 2007-2008 à 63 en 2010-2011. Devant ce problème grandissant, la Commission, avec l'appui financier du ministère de la Famille et des Aînés, a créé une équipe spécialisée formée d'enquêteurs, et d'une avocate. Cette équipe est en poste depuis le 1er avril 2010.

Outre les dossiers d'enquête, l'équipe spécialisée s'emploie à développer des partenariats afin d'intervenir de façon concertée avec différents acteurs agissant auprès ou pour le compte des personnes âgées. Elle offre également de la formation dans le milieu. Plusieurs interventions ont consisté à mettre en place un filet de protection autour de personnes âgées vulnérables. Pour certaines, victimes d'exploitation financière, cela a consisté à forcer le remboursement des sommes importantes qui avaient été soustraites à leur patrimoine financier.

Si 66 % des nouveaux dossiers d'exploitation ne concernent que des abus financiers, on constate dans les autres situations des mauvais traitements physiques ou psychologiques, de l'isolement, ou de la négligence. La moitié des plaintes pour exploitation proviennent de la région de Montréal, les autres étant distribuées dans le reste de la province. Dans 75 % des situations signalées, les abus seraient commis par un particulier (membre de la famille, connaissance, etc.), alors que les autres dossiers touchent des organismes gouvernementaux et publics ainsi que des organismes de services.

LE SERVICE DE MÉDIATION

Le nombre de dossiers envoyés au Service de médiation est en constante progression.

Il est passé de 196 en 2008-2009 à 219 en 2009-2010, pour atteindre 229 en 2010-2011. Au cours de cette période, 112 règlements ont été obtenus à la suite de l'intervention du Service de médiation.

Par ailleurs, 199 dossiers se sont conclus par un règlement à la satisfaction des parties. Ce total comprend aussi les règlements obtenus au cours des autres étapes du traitement des plaintes, à savoir l'évaluation et l'enquête, de même que les dossiers adressés au contentieux avec des mesures de redressement.

Le pourcentage de règlements par rapport à l'ensemble des dossiers menés à terme au cours de l'année demeure important. En effet, les parties sont parvenues à un règlement dans près du tiers de ces dossiers, soit dans 29 % d'entre eux en 2009-2010 et 2010-2011.

Quelques données relatives au Service de médiation pour 2010-2011 :

- Au total, 229 dossiers ont été transmis, avec l'accord des parties, au Service de médiation.
- Pour 55 % des dossiers traités à l'étape de la médiation, un règlement a été obtenu à la satisfaction des parties.
- Un peu plus de la moitié des règlements obtenus par la Commission (56 %) l'ont été à la suite du traitement des dossiers par le Service de médiation;

- Le délai moyen de traitement en médiation est de 120 jours, ce qui inclut les dossiers où les parties parviennent à un règlement et ceux qui doivent être transférés au Service de l'enquête.

Tableau 25 **ÉVOLUTION DES DOSSIERS TRAITÉS EN MÉDIATION**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de dossiers envoyés au Service de médiation	196	219	229
Nombre de médiations effectuées :			
• **Avec entente**	101	129	112*
• **Sans entente**	77	80	92
• **Désistement**	12	2	3
Taux de règlement**	57 %	62 %	55 %

* Un poste de médiateur est resté vacant durant une grande partie de la période visée, ce qui explique la diminution du nombre de règlements obtenus et la baisse du taux de règlement.

** Il s'agit des médiations qui ont mené à une entente par rapport au nombre total de médiations réalisées.

Le tableau qui suit montre que la médiation donne des résultats probants à toutes les étapes du processus de traitement des demandes et des plaintes, et qu'elle répond à un besoin réel des parties de régler le différend qui les oppose. Notons que des mesures accessoires qui n'y apparaissent pas peuvent cependant avoir été utilisées.

Tableau 26 **DOSSIERS FERMÉS APRÈS RÈGLEMENT**

Type de règlement	Étape du règlement	Travail	Accès aux transports et lieux publics	Acte juridique – Biens et services	Logement	Autre	Total 2010-2011	Total 2009-2010
Accomplissement d'un acte	Évaluation préliminaire	1	2	4	1	0	8	4
	Enquête	0	1	1	2	0	4	0
	Médiation	**7**	**9**	**9**	**6**	**0**	**31**	**12**
Compensation financière	Évaluation préliminaire	11	1	2	0	1	15	21
	Enquête	10	1	3	4	2	20	14
	Médiation	**46**	**10**	**16**	**5**	**0**	**77**	**94**
Entente entre les parties après intervention de la CDPDJ	Évaluation préliminaire	2	2	1	0	1	6	9
	Enquête	6	0	1	0	1	8	7
	Médiation	**2**	**1**	**0**	**1**	**0**	**4**	**14**
Fermeture Contentieux – Règlement	Contentieux (mesure)	11	3	12	0	0	26	28
Total		**96**	**30**	**49**	**19**	**5**	**199**	**203**

La médiation : des histoires à succès

Médiation – Cas 1

Emploi – embauche – discrimination –grossesse. Durant une entrevue d'embauche pour un poste de commis de magasin, l'employeur exprime son intérêt à la candidate. Elle lui révèle qu'elle est enceinte et pour cette raison, elle n'obtient pas le poste. **Entente** : Le règlement intervenu entre les parties a permis à la candidate d'obtenir un poste de commis. De plus, une lettre d'excuses a été déposée dans le dossier de l'employée et elle a reçu une compensation financière.

Médiation – Cas 2

Services – discrimination – orientation sexuelle. Le plaignant soutient qu'il a été l'objet de commentaires et victime de gestes discriminatoires liés à son orientation sexuelle dans le cadre d'un programme de formation professionnelle. Le professeur aurait fait ouvertement des remarques désobligeantes et aurait adopté, à son égard, d'autres comportements correspondant à du harcèlement discriminatoire. De plus, la commission scolaire, qui était au courant des faits, n'aurait pas agi pour faire cesser ces comportements. Le plaignant a déposé une plainte par l'entremise d'un organisme voué à la défense des droits. **Entente** : En plus du versement d'une somme à titre de dommages moraux, la commission scolaire s'est engagée à revoir, avec l'aide de la Commission, sa politique pour contrer la discrimination et le harcèlement et à la diffuser sur son site Internet.

Médiation – Cas 3

Propriété – jouissance paisible de ses biens – handicap – moyens palliatifs. La plaignante est une personne handicapée qui a des problèmes neurologiques et qui se déplace en quadriporteur. Elle habite dans une copropriété et soutient que le syndicat des copropriétaires fait preuve de discrimination à son égard en refusant d'approuver les modifications recommandées par l'ergothérapeute pour adapter son appartement et aménager l'accès extérieur de son domicile. **Entente** : Le syndicat des copropriétaires comprend que, selon les modalités du programme d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées, les coûts des travaux doivent être payés par la plaignante et accepte que l'on réalise les travaux d'aménagement nécessaires pour faciliter l'accès au lieu d'habitation et en assurer la jouissance.

Médiation – Cas 4

Travail – aide familiale résidante – discrimination – origine ethnique ou nationale – condition sociale – sexe. L'organisme plaignant soutient que la victime, originaire des Philippines et embauchée comme aide familiale résidante, aurait été victime de discrimination par son employeur. Même si un contrat en bonne et due forme avait été signé entre les parties, la victime aurait été exploitée par son employeur. Ce dernier lui aurait fait accomplir diverses tâches et lui aurait fait de fausses promesses. **Entente** : L'employeur s'est engagé à verser à la victime une somme considérable à titre de dommages moraux.

Médiation – Cas 5

Services – discrimination – religion. Le plaignant soutient qu'il a été victime de discrimination fondée sur la religion de la part de l'université mise en cause. Il est inscrit au programme de soins infirmiers et ne peut pas passer l'examen pratique le samedi en raison de ses croyances religieuses. L'université a refusé sa demande sous prétexte que cela représentait une contrainte excessive étant donné que les évaluateurs viennent de l'extérieur de l'établissement. Le plaignant désire être réintégré dans le programme et bénéficier d'un accommodement. **Entente** : La médiation a permis de déterminer des mesures d'accommodement afin que l'étudiant puisse poursuivre tout le programme et de s'assurer de la collaboration de celui-ci pour leur mise en œuvre. L'établissement a aussi remboursé à l'étudiant certains frais liés à ses études.

LES INTERVENTIONS ET LES ENQUÊTES EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Le mandat de la Commission

La Commission a le mandat d'intervenir, à la suite d'une demande ou de sa propre initiative, lorsqu'il existe des raisons de croire que les droits d'un enfant ou d'un adolescent (ou d'un groupe d'enfants ou d'adolescents) pour lequel des mesures ont été prises en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse ne sont pas respectés.

Sa mission consiste également à intervenir lorsqu'elle a des raisons de croire qu'il y a violation des droits d'un adolescent ou d'un groupe d'adolescents pris en charge en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

Cependant, la Commission ne peut agir lorsqu'un tribunal est saisi des mêmes faits concernant la situation qui compromet les droits de l'enfant. Elle ne peut pas intervenir non plus si la demande se rapporte à la situation d'un jeune pris en charge en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, si elle a trait à la Loi sur l'instruction publique ou s'il s'agit d'un problème lié à la garde d'un enfant.

Les interventions et les enquêtes de la Commission portent notamment sur les services rendus par :

- un directeur de la protection de la jeunesse lorsqu'un cas lui a été signalé;
- un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse assurant la prise en charge d'un enfant ou d'un adolescent;
- une famille d'accueil à qui un enfant a été confié;
- tout établissement, organisme ou personne agissant en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (centre de réadaptation, centre local de services communautaires (CLSC), policier, transporteur ou centre hospitalier);
- tout établissement ou personne responsable de la garde d'un adolescent reconnu coupable d'une infraction en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

L'évaluation des demandes – la recevabilité

Tableau 27 **DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS 2011**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Dossiers actifs au début de la période	72	72	58
Dossiers ouverts	117	101	129
Dossiers traités et fermés	117	115	108*
Dossiers actifs à la fin de la période	72	58	79

* Cette statistique ne comprend que les dossiers traités et fermés à l'évaluation préliminaire

En 2010-2011, 3 689 personnes ont adressé à la Commission des demandes liées à son mandat de surveillance en protection de la jeunesse, ce qui représente 18 % de l'ensemble des demandes reçues. La Commission a répondu à ces demandes en faisant parvenir de l'information, en orientant les demandeurs vers une personne-ressource externe ou en transmettant le dossier à une technicienne en information dans les cas où il soulevait des questions relatives au mandat jeunesse de la Commission. Par ailleurs, on note une augmentation de 33 % des demandes par rapport à 2009-2010.

Dans 165 cas, il s'est avéré que les demandes constituaient une demande d'intervention au sens de l'article 23(b) de la Loi sur la protection de la jeunesse. Elles ont donc fait l'objet d'un examen de leur recevabilité. En comparaison avec les cas soumis l'année précédente, ce nombre représente une augmentation de 28 %.

Finalement, 129 nouveaux dossiers ont été ouverts et soumis au processus d'enquête. Cela correspond aussi à une hausse de 28 % comparativement au nombre de dossiers ouverts en 2009-2010.

Tableau 28 **DEMANDES D'INTERVENTION LIÉES AU MANDAT JEUNESSE**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	2 215	2 774	3 689
Demandes recevables	126	129	165
Dossiers ouverts	111	101	129

Les motifs d'insatisfaction justifiant les demandes et les dossiers ouverts

Le tableau qui suit montre une augmentation considérable de 62 % du nombre de demandes formulées à cause d'une insatisfaction liée à la prise en charge de la situation d'un enfant en vertu de la LPJ ou au traitement des signalements. Quant au nombre de demandes fondées sur les autres motifs d'insatisfaction, il demeure relativement stable.

On peut constater les mêmes augmentations pour les dossiers ouverts. Le motif « évaluation de la situation et orientation » a lui aussi conduit à l'ouverture d'un plus grand nombre de dossiers en 2010-2011 en comparaison avec l'année 2009-2010.

Tableau 29 DOSSIERS OUVERTS SELON LA PRINCIPALE SITUATION VISÉE DANS LA DEMANDE

Situations	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Application d'une mesure de protection immédiate	0	1	2
Aspects particuliers de la LPJ	0	2	0
Aspects particuliers de la Loi (LSJPA)	0	0	0
Autre	0	0	0
Évaluation de la situation et orientation	12	14	20
Prise en charge de la situation de l'enfant	44	42	63
Prise en charge de la situation de l'enfant (LSJPA)	1	0	0
Projet de vie permanent	2	0	4
Services en ressources d'hébergement	40	27	22
Services en ressources d'hébergement (LSJPA)	3	8	4
Traitement d'un signalement	9	7	14
Total	**111**	**101**	**129**

Au-delà des augmentations notées pour certaines situations rapportées à la Commission telles la prise en charge et le traitement d'un signalement, il est intéressant de préciser, pour chacune d'elles, le motif particulier qui est invoqué et retenu pour justifier l'ouverture d'un dossier. Le tableau qui suit apporte cette précision.

Tableau 30 **MOTIFS D'INSATISFACTION DÉTAILLÉS**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Application d'une mesure de protection immédiate	**0**	**1**	**2**
Désaccord avec la mesure de protection immédiate	0	1	2
Aspects particuliers de la Loi	**0**	**2**	**0**
Divulgation d'informations confidentielles	0	1	0
Autre	0	1	0
Évaluation de la situation et orientation	**12**	**14**	**20**
Délais d'assignation à un évaluateur	1	0	1
Désaccord avec la décision de fermeture	2	4	6
Désaccord avec l'orientation proposée	5	5	6
Non-considération de la famille élargie comme choix d'hébergement	1	0	2
Prolongation indue de l'évaluation	2	3	1
Refus d'être considéré comme une personne significative pour l'enfant	1	1	2
Autre	0	1	2
Prise en charge de la situation de l'enfant	**45**	**42**	**63**
Absence de continuité dans les services	4	3	4
Absence de services	9	4	12
Absence/manque d'information ou de consultation	2	0	7
Absence ou inapplication d'un plan d'intervention	0	0	1
Conduite ou attitudes inacceptables d'un intervenant	1	3	5
Désaccord avec des services ou des décisions	11	14	13
Manque de considération de sa communauté d'origine	1	0	1
Non-respect d'une entente convenue	2	2	1
Non-respect d'une ordonnance ou d'un jugement du Tribunal de la jeunesse	13	12	19
Refus d'être considéré comme une personne significative pour l'enfant	0	3	0
Autre	2	1	0
Projet de vie permanent	**2**	**0**	**4**
Absence d'un projet de vie permanent	0	0	2
Désaccord avec la décision de préparer un projet de vie permanent	1	0	2
Autre	1	0	0
Services en ressources d'hébergement	**43**	**35**	**26**
Désaccord avec l'application d'une programmation spéciale	2	1	1
Désaccord avec les services offerts par la ressource	10	5	4
Désaccord à propos des visites, des contacts ou des sorties	5	6	5
Désaccord sur le choix de la ressource d'hébergement	5	4	2
Insatisfaction liée à l'encadrement intensif	2	2	0
Insatisfaction liée à un transfert de ressources	8	10	6
Niveau de garde en vertu de la LSJPA	0	2	0
Utilisation abusive ou inappropriée d'interventions	7	5	4
Autre	4	0	4
Traitement d'un signalement	**9**	**7**	**14**
Aucune information donnée à la personne ou à l'organisme qui a fait le signalement quant au suivi de celui-ci	0	1	0
Signalement non retenu	7	5	12
Autre	2	1	2
Total	**111**	**101**	**129**

Au cours des deux années précédentes, le nombre de dossiers liés à chacun des motifs retenus à l'ouverture d'un dossier était relativement stable. Les statistiques de la dernière année révèlent toutefois une augmentation pour ce qui est des motifs suivants :

- Absence de services;
- Non-respect d'une ordonnance ou d'un jugement du Tribunal de la jeunesse;
- Signalement non retenu;
- Absence/manque d'information ou de consultation.

Le dernier motif, qui concerne principalement le déplacement d'enfants d'une ressource d'hébergement à une autre, particulièrement des familles d'accueil, a exigé des efforts importants de la part de la Commission. Pour certains dossiers, celle-ci a dû engager des procédures judiciaires.

Finalement, les demandes reçues et traitées par la Commission sont aussi analysées en fonction de leur provenance. Comme le démontre le tableau suivant, certains constats s'imposent :

- Les parents constituent 53 % des personnes qui font appel à la Commission.
- Avec une baisse de 7 %, les enfants eux-mêmes ne représentent plus que 5 % des personnes qui recourent à la Commission concernant leur propre situation.
- Seulement 5 % des personnes qui font des signalements à la Commission viennent des milieux scolaires, médicaux et sociaux.

Tableau 31 **PROVENANCE DES DEMANDES D'INTERVENTION**

Demandeur	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Parent	58	49	88
Famille et voisin	10	29	26
Enfant	23	16	9
Famille d'accueil	10	13	10
Initiative de la Commission	2	7	12
Avocat de l'enfant	7	6	10
Professionnel (milieu médical et services sociaux)	8	5	6
Professionnel (milieu scolaire)	2	1	3
Professionnel (milieu judiciaire)	5	3	1
Autre	1	0	0
Total	**126**	**129**	**165**

Les dossiers ayant fait l'objet d'une décision du comité des enquêtes

Au cours de l'année 2010-2011, les membres du comité des enquêtes de la Commission ont été saisis de 141 dossiers d'enfants pris en charge par le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Le tableau qui suit montre la répartition de ces dossiers selon le motif de fermeture retenu par les membres.

Tableau 32 **MOTIFS DE FERMETURE DES DOSSIERS**

Dossiers traités et fermés par le comité des enquêtes			
Motif de fermeture	**2008-2009**	**2009-2010**	**2010-2011**
Situation corrigée pendant l'enquête	23	13	24
Droit non compromis	9	10	10
Recommandation suivie	8	5	2
Tribunal saisi	6	7	6
Inopportun de poursuivre l'enquête	4	13	7
Autre	2	1	0
Total partiel	**52**	**50**	**49**
Dossiers traités et fermés à l'accueil et à l'évaluation préliminaire			
Motif de fermeture	**2008-2009**	**2009-2010**	**2010-2011**
Aucune raison de croire à une lésion de droits	44	40	35
Règlement	10	12	2
Abandon du demandeur – 14 ans et plus	7	12	31
Tribunal de la jeunesse déjà saisi du dossier	7	10	18
En dehors du champ de compétence de la Commission	2	2	4
Fermeture administrative	0	12	2
Total partiel	**70**	**89**	**92**
Total général	**122**	**139**	**141**

En juxtaposant les données du tableau précédent et celles du tableau qui suit, on constate que 65 % des dossiers liés au mandat jeunesse de la Commission sont traités et réglés dans un délai moyen de 102 jours. Les autres dossiers relatifs à une situation qui nécessite une enquête approfondie sont finalisés dans un délai moyen de neuf mois.

Tableau 33 **TRAITEMENT ET FERMETURE DES DOSSIERS : DÉLAI MOYEN PAR ÉTAPE**

Étape	Cible	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Recevabilité	15	47	6	8*
Évaluation préliminaire	30	73	45	102
Médiation	45	115	239	370
Enquête	90	282	292	275
Délai moyen total	**180**	**294**	**255**	**191**

* L'ouverture d'un dossier s'effectue à l'étape de l'évaluation préliminaire. Le calcul du délai n'inclut donc pas la période d'examen de la recevabilité des demandes.

L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION [5]

LA REPRÉSENTATION JUDICIAIRE

La représentation judiciaire constitue, pour la Commission, un pouvoir essentiel qui lui permet d'assurer à la fois la promotion et le respect des principes contenus dans la Charte. Considérée par la jurisprudence comme la mesure par excellence pour faire observer les principes de la Charte, la Commission peut s'adresser à un tribunal pour réclamer, en faveur de la victime et dans l'intérêt public, toute mesure de redressement jugée appropriée contre la personne en défaut. Par son activité judiciaire, la Commission cherche également à faire clarifier le droit, préciser les droits et les obligations des parties, et mettre à jour le droit pour que la Charte, instrument quasi constitutionnel, puisse répondre aux besoins actuels de la société.

La Commission peut également être appelée, le cas échéant, à défendre sa compétence en matière d'enquête ainsi que celle du Tribunal des droits de la personne (TDP) pour que ce dernier puisse statuer sur le litige dont il est saisi.

En matière de droits de la jeunesse, la Commission peut prendre les moyens qu'elle juge nécessaires et appropriés pour que soit corrigée une situation où les droits d'un enfant sont lésés suivant les dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Elle peut plus particulièrement saisir la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) lorsque sa recommandation visant à redresser la situation n'a pas été suivie dans le délai imparti. Enfin, la Commission peut intervenir dans un débat judiciaire lorsqu'elle estime opportun de faire des représentations liées aux dispositions et aux principes qui sous-tendent la Convention relative aux droits de l'enfant.

LES ACTIONS ET LES PROCÉDURES

Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, des propositions de mesures de redressement comportant le mandat d'engager des poursuites ont été formulées dans 51 cas qui relèvent de l'application de la Charte des droits et libertés de la personne, comparativement à 59 pour l'année précédente. Pendant cette période, la Commission a intenté 25 nouvelles actions devant le TDP. Elle est également intervenue devant la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) dans deux causes où l'on invoquait une lésion de droit en vertu de la LPJ.

LES RÈGLEMENTS À L'AMIABLE

Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, les avocats de la Commission ont négocié 27 règlements, dont 11 après qu'une action en justice eut été intentée. Les 16 autres règlements ont été obtenus, avant action, à la suite des propositions de mesures de redressement adressées aux parties par la Commission.

Parmi les dossiers qui ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable entre les parties, notons l'affaire A. N. et C. S. et un organisme gouvernemental et le Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR), un cas de discrimination raciale en emploi.

Une entente à l'amiable est intervenue entre la Commission, les plaignants, leur représentant (le CRARR) et le ministère de la Sécurité publique. La Direction des

5. L'annexe IV comprend la liste détaillée des dossiers sur lesquels a porté l'activité judiciaire de la Commission en 2010-2011.

services correctionnels du Ministère s'est engagée à verser une somme de 54 062 $ à chacun des plaignants, deux ex-agents de l'Établissement de détention de Saint-Jérôme qui ont été victimes de discrimination et de harcèlement racial pendant leur stage probatoire. Elle a aussi promis de faire parvenir une lettre à l'ensemble de son personnel et de ses gestionnaires pour rappeler que tout comportement discriminatoire serait sanctionné par des mesures disciplinaires.

Aussi, dans l'affaire Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (K. Simons) c. ministère de la Sécurité publique, qui concernait un cas de discrimination fondée sur un handicap et le moyen pour pallier cette incapacité (fauteuil roulant) dans un centre de détention, il s'agissait, plus particulièrement, de contraintes et d'empêchements liés à l'accessibilité aux lieux, aux services et au matériel qu'exigeait l'état de santé du détenu. Une entente à l'amiable est intervenue entre la Commission et le Ministère à la suite de l'engagement d'implanter des mesures afin de corriger la situation de discrimination pour l'avenir, d'adapter les cellules aux personnes handicapées et d'assurer un suivi médical et une assistance pendant la durée de la détention. Le cas individuel du plaignant avait déjà fait l'objet d'un règlement à l'amiable.

LES JUGEMENTS OBTENUS

En 2010-2011, un total de 42 jugements ont été obtenus dans des causes où la Commission était partie, soit 39 en matière de droits de la personne et 3 en matière de droits de la jeunesse.

Parmi les jugements au fond, 14 ont été rendus par le TDP et un, par la Cour d'appel du Québec. De plus, 14 jugements ont été favorables à la demande de la Commission et 28 ont été rendus sur des requêtes incidentes.

Tableau 34 **JUGEMENTS OBTENUS ENTRE LES ANNÉES 2008- 2011**

Instance	2008-2009			2009-2010			2010-2011		
	Mérite	Req. inc.	Total	Mérite	Req. inc.	Total	Mérite	Req. inc.	Total
Tribunal des droits de la personne	21	8	29	9	12	21	14	15	29
Cour du Québec	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Cour du Québec (Chambre de la jeunesse)	0	0	0	0	2	2	0	3	3
Cour supérieure	0	1	1	0	3	3	0	3	3
Cour d'appel du Québec	1	4	5	2	8	10	1	4	5
Cour suprême du Canada	1	1	2	0	0	0	0	2	2
Total	24	14	38	12	25	37	15	27	42

LES JUGEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE EN 2010-2011

La discrimination fondée sur l'origine nationale et le profilage – Sécurité nationale

***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Bombardier inc. (Bombardier Aerospace Training Center),* 2010 QCTDP 16**

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 29 novembre 2010

Dans un premier jugement rendu en la matière, le Tribunal des droits de la personne conclut que le plaignant a été victime de discrimination fondée sur l'origine ethnique et nationale à la suite du refus de la défenderesse, la compagnie Bombardier (Bombardier Aerospace Training Center), de lui donner une formation de pilote sous licence canadienne.

Invoquant les conséquences des mesures adoptées aux États-Unis au lendemain du 11 septembre 2001, la Commission a intenté une action au nom de Javed Latif, un Canadien d'origine pakistanaise et de confession musulmane, contre la défenderesse Bombardier, après que celle-ci eut refusé de donner au plaignant une formation de pilote sous licence canadienne parce que les autorités américaines considéraient qu'il représentait un « risque pour l'aviation et la sécurité nationale ». Or, la preuve a démontré que : 1) la formation de pilote sous licence canadienne ne requiert aucune approbation de sécurité de la part des autorités américaines; 2) les règles américaines sont empreintes de stéréotypes et favorisent une forme de « profilage » des personnes arabes, musulmanes et originaires de certains pays comme le Pakistan.

Rejetant les moyens de défense de Bombardier, le Tribunal a constaté que l'entreprise n'avait effectué aucune démarche pour vérifier s'il existait des raisons objectives de considérer monsieur Latif comme une menace pour la sécurité nationale. De plus, le Tribunal a conclu que le risque de perdre le certificat de formation de la Federal Aviation Administration était, compte tenu de la preuve au dossier, purement hypothétique.

Le Tribunal a donc condamné Bombardier à payer à monsieur Javed Latif 319 000 $ à titre de dommages matériels, moraux et punitifs (dont 25 000 $ en dommages moraux et 50 000 $ en dommages punitifs). Les dommages punitifs réclamés par monsieur Latif ont été accordés notamment parce que Bombardier n'a jamais cherché à savoir si le plaignant représentait un risque bien réel pour la sécurité des Canadiens ou de l'aviation et qu'elle n'a jamais jugé utile de demander conseil à des autorités canadiennes. Le montant considérable des dommages punitifs vise à produire l'effet dissuasif recherché par la loi.

La discrimination et le profilage racial – Compétence du Tribunal des droits de la personne

***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour (M. Joseph et F. F. c. Ville de Montréal (Service de police) et Centre de recherche-action sur les relations raciales,* 2011 QCCA 519**

Cour d'appel du Québec – Date du jugement : 17 mars 2011

Dans un jugement rendu sur le banc le 17 mars 2011, la Cour d'appel du Québec rejette les prétentions de la Ville de Montréal selon lesquelles le Tribunal des droits de la

personne ne pouvait être saisi d'une demande pour cause de profilage racial au cours d'une intervention policière ayant culminé par la remise de constats d'infractions pour « utilisation illégale du mobilier urbain » à trois jeunes Noirs. Selon la Cour d'appel :

> *Personne à ce stade ne prétend que la déclaration de culpabilité et la condamnation à une amende [...] ne seraient pas actuellement revêtues de l'autorité de la chose jugée. La question centrale en litige devant le Tribunal est celle de savoir si une pratique ou une mesure d'intervention élaborée par un service de l'appelante est discriminatoire dans ses effets et porte notamment atteinte aux droits que l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne garantit à certains groupes de personnes. Il ne peut faire de doute que cette question relève de la compétence du Tribunal des droits de la personne.*

La Cour d'appel confirme ainsi que la décision de la cour municipale ayant reconnu la culpabilité à l'infraction ne constitue pas une fin de non-recevoir à la demande judiciaire produite par la Commission. Dans sa demande, la Commission prétend que l'intervention policière et la remise du constat d'infraction étaient, en tout ou en partie, fondées sur la race, la couleur, l'âge et la condition sociale des individus. Il reviendra au Tribunal d'en apprécier le bien-fondé dans l'exercice plénier de sa compétence ratione materiae.

L'intervention de la Commission – Définition du profilage racial

La Cour supérieure a reconnu à la Commission le statut d'intervenante dans l'affaire Joëlle Debellefeuille c. Ville de Longueuil (déclaration de culpabilité – article 638.1 du Code de la sécurité routière). Elle est saisie d'un appel de la décision rendue le 29 septembre 2010 par le juge Marc Gravel de la cour municipale de Longueuil. La Commission entend faire des représentations au sujet de la définition du profilage racial et de la compétence de la cour municipale en la matière.

La discrimination raciale – Insultes et propos discriminatoires

***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour William Greer et CRARR c. Remorquage Sud-Ouest et McCluskey,* 2010 QCTDP 12**

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 16 septembre 2010

Pendant qu'il exerçait ses fonctions de surveillance sur une voie d'autobus de la Société de transport de Montréal, le plaignant a intercepté le camion-remorque des défendeurs, illégalement immobilisé dans une zone privée réservée aux autobus. Lorsqu'on lui a demandé de donner son identité, le défendeur a rétorqué : « T'es rien qu'un rent a cop; appelle la vraie police. » Puis, devant un collègue de travail du plaignant et les policiers qui avaient été appelés sur les lieux parce que le défendeur refusait de se nommer, ce dernier a dit au plaignant : « Tu vas perdre ta job câlice de nègre. »

Le Tribunal des droits de la personne a accueilli partiellement la demande formulée par la Commission au nom du plaignant. Il a conclu que les gestes et propos discriminatoires du conducteur du camion avaient porté atteinte au droit du plaignant à sauvegarder sa dignité sans discrimination fondée sur la race ou la couleur et que les défendeurs avaient commis ainsi une violation des articles 4 et 10 de la Charte.

En guise de réparation, le Tribunal a condamné solidairement les défendeurs à verser au plaignant la somme de 7 500 $ à titre de dommages moraux. Le défendeur responsable de l'atteinte intentionnelle a dû payer 500 $ de plus à titre de dommages-intérêts punitifs.

La discrimination fondée sur le handicap – Coopérative d'habitation et obligation d'accommodement raisonnable

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour S. Cartier c. coopérative d'habitation l'Escale de Montréal et Syndicat de la copropriété Communauté Milton Parc, **2010 QCCA 1791**

Cour d'appel du Québec – Date du jugement : 30 septembre 2010

Dans le contexte du logement, des règles en apparence neutres peuvent avoir des effets particulièrement néfastes et préjudiciables sur les personnes handicapées lorsqu'on leur oppose des normes, des règles ou des structures architecturales qui tiennent compte seulement des besoins des personnes sans handicap physique, sans limitations.

Voici le principe que la Cour d'appel nous rappelle dans le jugement rendu dans l'affaire Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Sarah Cartier) c. coopérative d'habitation l'Escale de Montréal et Syndicat de la copropriété Communauté Milton Parc. Ce jugement confirme, pour l'essentiel, la décision du Tribunal des droits de la personne qui avait conclu que la norme d'occupation minimale établie par les défendeurs introduisait une discrimination par effet préjudiciable fondée sur le handicap et que la coopérative avait, dans les circonstances, une obligation d'accommoder raisonnablement Sara Cartier en lui louant le logement demandé.

Sara Cartier est atteinte d'un handicap qui l'oblige à marcher avec une canne et qui rend tout déplacement difficile. Son logement de trois pièces dans la coopérative d'habitation, où elle habitait seule, était accessible uniquement par les escaliers. Lorsqu'un logement de quatre pièces auquel on pouvait accéder par un ascenseur s'est libéré, elle a fait part au conseil d'administration de la coopérative de son désir de louer l'appartement. Elle était la seule à avoir fait cette demande, car on accordait la priorité aux résidents de la coopérative. Sa demande de logement a toutefois été refusée en assemblée générale sous prétexte que les logements de quatre pièces sont réservés aux ménages de deux personnes et plus, conformément à la norme d'occupation minimale établie par l'article 8.3.3.4 de la Déclaration de copropriété. Sara Cartier s'est donc vue forcée de déménager dans un logement adapté à ses besoins.

La Cour d'appel a réaffirmé le principe de la discrimination par effet préjudiciable et déclaré que la coopérative n'avait pas fait la preuve que la demande de Sara Cartier avait imposé une contrainte excessive qui l'empêchait de bien remplir sa mission. La décision ne doit toutefois pas être interprétée comme si elle liait les coopératives d'habitation quant à toutes les demandes d'accommodement raisonnable qui pourraient se présenter à l'avenir, car l'évaluation de telles demandes se fait au cas par cas.

En conclusion, la Cour d'appel a accueilli l'appel dans le seul but d'annuler l'ordonnance de modification de l'article 8.3.3.4 et de modifier l'ordonnance de réintégration afin que celle-ci s'applique uniquement à la Coopérative l'Escale.

L'exploitation des personnes âgées

Une partie importante du travail de la Commission porte sur les causes relatives à l'exploitation des personnes âgées. En 2010-2011, les décisions suivantes méritent d'être soulignées.

***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour feu Omer Poirier c. Marie Bradette Gauthier et Gérard Gauthier,* 2010 QCTDP 10**

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 31 mai 2010

Le Tribunal des droits de la personne a accueilli la demande de la Commission faite au nom de la victime, un homme de 80 ans qui venait, au moment des événements, de perdre sa femme, avec qui il avait partagé 50 ans de vie. Les défendeurs hébergeaient la victime dans la résidence privée pour personnes âgées qu'ils exploitaient. Le Tribunal a conclu que les défendeurs se trouvaient clairement en position de force et qu'ils en ont profité pour que la victime, une personne vulnérable, se soumette à leur contrôle au point de renier ses enfants, de leur transférer le peu de biens qui restaient dans son patrimoine et de s'endetter jusqu'à faire faillite afin de leur acheter des biens.

De plus, la défenderesse a amené la victime à lui léguer par testament tous ses biens et à la désigner liquidatrice et légataire universelle de sa succession, alors que le co-défendeur était désigné dans le testament comme substitut à sa conjointe.

Le Tribunal a souscrit aux prétentions de la Commission selon lesquelles il y a eu de l'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte. En ce qui concerne les défendeurs, le Tribunal a estimé qu'il arrive fréquemment que les abuseurs isolent leur victime, l'empêchent d'avoir des contacts avec sa famille et dépensent plus d'argent que ce qui est nécessaire pour combler ses besoins. L'ensemble des facteurs mis en évidence a permis au Tribunal de conclure à une position de force au détriment d'intérêts plus vulnérables.

La première sanction prévue par le Tribunal a porté sur l'annulation du testament signé par la victime en faveur de la défenderesse, car, selon la cour, celui-ci a été « préparé dans un contexte d'exploitation ». L'inscription en faux n'est pas requise dans la mesure où c'est la confection de l'acte qui est remise en cause, en l'occurrence la situation d'exploitation et d'abus, et non le contenu. Le Tribunal a rappelé également « que le Code [civil du Québec] régit en harmonie avec la Charte et non l'inverse ». Ainsi, les dispositions de l'article 48 de la Charte doivent avoir préséance sur les dispositions du Code civil.

Pour ce qui est des réparations, le Tribunal a condamné solidairement les défendeurs à verser aux enfants de la victime les sommes de 7 800 $ à titre de dommages matériels, de 15 000 $ à titre de dommages moraux et de 12 000 $ à titre de dommages punitifs.

***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour Elphège Harbour c. Paul-Marie Venne,* 2010 QCTDP 9**

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 2 juin 2010

Le Tribunal des droits de la personne a accueilli la demande de la Commission et conclu à une situation d'exploitation en violation de l'article 48 al. 1 de la Charte. La victime est un homme de 81 ans, sans réseau social et ne sachant ni lire ni écrire. En raison de sa vulnérabilité, celui-ci avait confié au défendeur le mandat d'effectuer certaines tâches, notamment de faire des courses et de lui rendre divers services. Le défendeur avait également obtenu de la victime une procuration bancaire qui lui avait permis, à l'insu de celle-ci, d'obtenir une carte de guichet lui donnant accès à son compte. Ainsi, le défendeur a pu retirer, par tranches de 500 $, la somme de 5 500 $ pour son profit personnel.

Le Tribunal a conclu à une situation d'exploitation, vu la présence des trois éléments suivants. Premièrement, il y a bel et bien eu une mise à profit dans la mesure où le défendeur a retiré 5 500 $ du compte de la victime à son insu. Deuxièmement, la juge a évalué le facteur de la « position de force » à la lumière des critères établis par des chercheurs de l'Université de Montréal et de l'Université de Genève dans une étude mettant en évidence les caractéristiques comportementales que l'on observe fréquemment chez les victimes et leurs abuseurs. La présence de plusieurs de ces caractéristiques indique que la victime se trouvait dans une position de désavantage par rapport au défendeur. Enfin, notant que la victime n'avait aucun réseau social et qu'elle était très vulnérable en raison de sa condition physique, de son âge avancé et de son analphabétisme, le Tribunal a estimé que le défendeur était placé dans une position de force par rapport à elle.

Le Tribunal a donc ordonné le paiement des sommes réclamées en faveur de la victime, soit 5 500 $ à titre de dommages matériels, 5 000 $ à titre de dommages moraux et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

Le rôle de la Commission comme partie devant le TDP

***Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour Marcia Novoa Guandique et Abbas Khairabadi pour leur fils O. K.Khairabadi c. Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys,* 2010 QCTDP 13**

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 31 août 2010

À la suite d'une demande introductive d'instance de la Commission, le CRARR, la partie plaignante, a déposé son mémoire, ajoutant un défendeur et réclamant des dommages supplémentaires. La défenderesse s'est opposée par voie de requête à ce que la partie plaignante puisse modifier le recours intenté par la Commission, demandant au Tribunal de clarifier le statut et le rôle des parties.

Bien que l'article 116 de la Charte attribue autant à la Commission qu'au plaignant le rôle de partie dans une instance devant le Tribunal, leur pouvoir d'intervention n'est pas le même. Seule la Commission peut déterminer le contenu des demandes et l'identité des défendeurs.

Selon le Tribunal :

> *[22] La Commission joue un rôle central dans la mise en œuvre, devant le Tribunal, des droits et libertés garantis par la Charte. C'est à la Commission que le législateur confie la responsabilité de faire enquête à propos des plaintes, de tenter de concilier les parties et de décider s'il y a lieu de soumettre le litige à l'arbitrage ou à un tribunal.*

> [26] Lorsqu'elle choisit de s'adresser au Tribunal, c'est à la Commission – et à elle seule – qu'il incombe de déterminer le contenu des demandes que le Tribunal aura à trancher, de même que l'identité des personnes ou des entités contre qui le Tribunal pourrait être appelé à prononcer des conclusions.

Cependant, en tant que titulaire des droits, la victime, sans avoir les mêmes droits que la Commission, possède une position particulière. Ainsi, elle peut notamment formuler d'autres conclusions qui s'ajoutent à celles de la Commission.

En conséquence, le Tribunal a déclaré irrecevables les conclusions demandées par le CRARR.

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI DANS DES ORGANISMES PUBLICS

En vigueur depuis le 1er avril 2001, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics vise les organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus dans le secteur municipal, dans le réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux ainsi que dans d'autres organisations comme les sociétés d'État, les établissements d'enseignement supérieur et le corps policier de la Sûreté du Québec.

L'état de situation des activités pour les organismes publics

Le tableau de la page suivante présente l'état des activités selon les étapes de réalisation prévues dans la Loi.

En décembre 2005, les personnes handicapées ont été ajoutées comme groupe visé dans la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Rappelons que, jusque-là, la Loi obligeait les organismes publics à mettre en place un programme d'accès à l'égalité pour les femmes, les Autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques depuis 2001.

Au 31 mars 2011, 481 organismes publics étaient visés par la Loi. De ce nombre, 220 établissements appartenaient au réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et 261 étaient des organismes d'autres réseaux.

Au cours de la dernière décennie, le RSSS a fait l'objet d'une importante réorganisation qui a nécessité l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'implantation des programmes d'accès à l'égalité en collaboration étroite avec les partenaires du réseau. Les établissements de santé et de services sociaux ont donc dû transmettre, pour les cinq groupes visés en 2009, un nouveau rapport sur l'analyse des effectifs reflétant les changements survenus au cours des années antérieures.

Quant aux autres organismes des réseaux de l'éducation, des municipalités, des sociétés d'État et des sociétés de transport ainsi que la Sûreté du Québec, ils avaient déjà produit un rapport sur l'analyse des effectifs pour les quatre premiers groupes visés lorsque l'on a ajouté les personnes handicapées aux dispositions de la Loi. Il leur a donc fallu rédiger un rapport distinct pour ce cinquième groupe.

Le tableau qui suit présente les étapes du programme d'accès à l'égalité que les organismes publics avaient franchies au 31 mars 2011.

Tableau 35 ÉTAT DE SITUATION AU 31 MARS 2011

220 ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX		
Organismes (nombre)	**%**	**Étapes franchies pour les cinq groupes**
2	1 %	Préparation du rapport sur l'analyse des effectifs
152	69 %	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
66	30 %	Élaboration du programme
261 ORGANISMES AUTRES QUE CEUX DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX		
Organismes (nombre)	**%**	**Étapes franchies pour les quatre groupes**
0	0 %	Préparation du rapport sur l'analyse des effectifs
0	0 %	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
4	2 %	Élaboration du programme
6	2 %	Transmission du rapport d'élaboration
2	0,8 %	Maintien de la représentation pour trois ans
116	44 %	Implantation du programme
132	51 %	Transmission du premier rapport d'implantation
1	0,4 %	Maintien de la représentation pour une deuxième période de trois ans
Organismes (nombre)	**%**	**Étapes franchies pour le groupe des personnes handicapées**
0	0 %	Préparation du rapport sur l'analyse des effectifs
2	0,8 %	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
44	17 %	Élaboration du programme
211	81 %	Transmission du rapport d'élaboration
2	0,8 %	Maintien de la représentation pour trois ans
2	0,8 %	Implantation du programme

Les données détaillées sont publiées sur le site Web de la Commission à l'adresse http://www2.cdpdj.qc.ca/PAE/programmes-organismes/Pages/default.aspx et sont mises à jour mensuellement.

Durant l'année 2010-2011, la Commission a émis 118 avis d'élaboration et 4 avis d'implantation d'un programme d'accès à l'égalité.

Les activités de promotion et de formation

En plus d'avoir comme mandat de surveiller l'application de la Loi, la Commission exerce aussi un rôle dans la promotion de l'accès à l'égalité en emploi. Au cours de la dernière année, elle a ainsi participé à plusieurs activités de promotion, dont celles-ci :

- cinq rencontres du réseau des employeurs du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées de la région de Montréal;
- deux rencontres avec des ministères membres du réseau fédéral de l'équité en matière d'emploi et de la diversité;
- quatre rencontres avec le Comité de support des cégeps et des commissions scolaires;
- une rencontre avec des représentants du réseau de la santé et des services sociaux;
- cinq séances d'information sur l'intégration professionnelle des personnes handicapées avec des employeurs et différents acteurs;
- une rencontre avec le comité interministériel de suivi de la stratégie des personnes handicapées en emploi.

La Direction a également conçu un ensemble de guides et d'outils pour aider les établissements du réseau de la santé et des services sociaux à élaborer leur programme.

L'expertise que la Commission a acquise en matière d'accès à l'égalité en emploi est reconnue partout dans le monde. Ainsi, au cours de la dernière année, la directrice des programmes d'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics a fait une présentation à l'Union des femmes du Vietnam dans le contexte d'une formation donnée par l'École nationale d'administration publique. Elle a également donné la conférence *Abilities and/or disabilities? Towards a better workplace for all…* lors du colloque *International Diversity Seminar* organisé par la fonction publique belge.

L'information en ligne

Depuis décembre 2006, la Commission publie, sur son site Web, les résultats des analyses concernant la sous-représentation à l'intérieur de tous les organismes et établissements.

Mentionnons aussi que l'état de situation des organismes et des établissements soumis à la Loi est mis à jour chaque mois et qu'il inclut maintenant les données pour le réseau de la santé et des services sociaux. Les données relatives aux entreprises qui doivent mettre en œuvre un programme d'obligation contractuelle sont également diffusées sur le site Web de la Commission.

LE PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE

En 2011, une importante mise à jour des listes des entreprises contractant avec le gouvernement a été effectuée avec le Secrétariat du Conseil du trésor. Signalons que depuis l'existence des programmes d'obligation contractuelle, 261 entreprises sont soumises à l'obligation de mettre en place un programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec. De ce nombre, 14 n'ont pas encore rempli leur engagement et se sont vu imposer une sanction. Par ailleurs, depuis le début du programme, 102 dossiers ont été fermés et 6 entreprises ont atteint les objectifs de leur programme.

Au 31 mars 2011, 139 entreprises étaient soumises à l'obligation d'implanter un programme d'accès à l'égalité. Rappelons que depuis mars 2009, elles doivent inclure le groupe des personnes handicapées dans leur programme. Durant la dernière année, la Commission a envoyé 34 rapports d'évaluation aux employeurs.

LE SERVICE-CONSEIL EN MATIÈRE D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable a comme rôle d'accompagner les petites entreprises, les grandes organisations ou les syndicats qui reçoivent une demande d'accommodement de la part de certains employés ou de leur clientèle.

Les demandes reçues

Au cours de la dernière année, le service a répondu à près de 70 demandes en provenance de petites et moyennes entreprises ainsi que de grandes organisations. Le secteur privé est plus largement représenté dans l'ensemble des dossiers traités jusqu'à maintenant. Les demandes du secteur public comprennent uniquement celles qui sont formulées par les bénéficiaires des services publics, compte tenu de l'entente entre la Commission et le Conseil du trésor. Cette entente spécifie que les demandes concernant le personnel de la fonction publique relèvent des ressources humaines des ministères concernés.

Tableau 36 PROVENANCE DES DEMANDES EN 2010-2011

Nombre de damandes reçues	Secteur privé	Secteur public	Autre (fondations, associations)
69	59 %	31 %	2 (3 %)

La répartition des demandes par motifs de discrimination

Les motifs « religion » ou « handicap » sont invoqués dans 90 % des demandes adressées au service-conseil. Notons cependant que certaines des demandes qui sont déposées pour des raisons de religion ne sont pas, à proprement parler, des demandes d'accommodement raisonnable. Il se peut en effet que certains décideurs aient communiqué avec le service-conseil parce qu'ils étaient témoins de situations de harcèlement discriminatoire ou de discrimination directe dans leur milieu de travail.

Le tableau suivant présente une répartition du nombre de dossiers selon le ou les motifs de discrimination.

Tableau 37 RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LE OU LES MOTIFS INVOQUÉS

Religion	Handicap	Langue	Autres
31 (45 %)	31 (45 %)	1 (1 %)	6 (9 %)

Le nombre de dossiers traités en 2010-2011

Tableau 38 NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES ENTRE LE 1ER AVRIL 2010 ET LE 31 MARS 2011

Nombre de demandes	Demandes en traitement	Demandes traitées
Nombre de demandes	11 (16 %)	58 (84 %)

La collaboration avec d'autres organisations

Au-delà des conseils directs qu'il donne, le service-conseil est également sollicité pour accompagner les organisations publiques dans la création d'outils de gestion ou de formation relatifs à l'accommodement raisonnable. Au cours de la dernière année, le service-conseil a notamment collaboré avec le Protecteur du citoyen à la préparation du document Diètes religieuses en milieu carcéral – Lignes directrices à l'intention des décideurs. Il a aussi aidé la Direction des services aux communautés culturelles du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport à préparer le projet de guide de référence sur l'accommodement raisonnable en milieu scolaire.

De plus, les conseillers interviennent à l'occasion de différents forums et auprès de divers organismes et groupes de personnes : la Commission interparlementaire franco-québécoise, l'Université du Québec à Montréal, des représentants de la communauté française de Belgique réunis à l'Assemblée nationale et des gestionnaires de centres de la petite enfance (CPE).

Une réalisation en cours

En plus de poursuivre ses interventions auprès de sa clientèle, le service-conseil prépare en ce moment un guide d'aide à la décision portant sur l'accommodement raisonnable. Le document s'adressera spécialement aux décideurs et aux autres gestionnaires qui reçoivent une demande d'accommodement. Il sera publié sur le site Web de la Commission et mis à jour régulièrement, notamment en fonction de l'évolution de la jurisprudence.

Un rôle d'éducation et de prévention

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable a présenté un atelier à l'occasion d'une formation sur l'interculturalisme organisée par le Comité des partenaires en immigration de Laval. Offert au personnel des centres de la petite enfance et des bureaux coordonnateurs de Laval, cet atelier de travail avait pour but de faciliter la gestion des demandes d'accommodement dans les services de garde, tant en matière de relations de travail que de prestation de services. Il s'est déroulé en deux rencontres réunissant plus d'une trentaine de directeurs de CPE.

Différents aspects ont été abordés pour faciliter la compréhension de l'accommodement raisonnable, en saisir le cadre juridique et permettre une évaluation objective des demandes d'accommodement. Plusieurs notions ont été présentées, dont les motifs de discrimination et les diverses manifestations de celle-ci, les obligations des décideurs, les critères d'évaluation de la contrainte excessive, les rôles et responsabilités des

parties durant le traitement d'une demande ainsi que la marche à suivre pour répondre à une demande d'accommodement raisonnable. De façon générale, les échanges et les mises en situation ont permis aux personnes présentes de s'exprimer, d'établir les liens entre la théorie et la pratique, et de reconnaître, dans ce processus, la complexité de certains des cas qui ont été soulevés.

LE SERVICE-CONSEIL : DES HISTOIRES DE CAS

La section qui suit présente des situations qui ont nécessité l'intervention du service-conseil.

Cas 1: religion et horaire de travail

La conseillère en ressources humaines d'une chaîne d'alimentation devait examiner une demande de modification d'horaire de travail de la part d'un employé qui souhaitait obtenir un congé chaque semaine pour participer à la prière du vendredi.

À première vue, la conseillère voyait difficilement comment elle pouvait autoriser une modification de l'horaire de travail de l'employé, d'autant plus qu'il y avait, à ce moment-là, une pénurie de main-d'œuvre pour le poste qu'il occupait. Par le passé, durant les périodes de l'année moins achalandées, l'employeur était parvenu à accommoder son employé. Le contexte n'était cependant plus le même depuis la reprise de la haute saison. La conseillère et l'employeur craignaient que l'employé dépose une plainte en discrimination s'il venait à considérer qu'on lui avait retiré un droit acquis.

Le service-conseil a d'abord encouragé la conseillère à discuter directement avec l'employé afin de connaître la nature réelle de sa demande. Il a ensuite expliqué que l'employeur a une obligation de moyen, c'est-à-dire qu'il doit recevoir la demande et évaluer sérieusement différentes pistes de solutions. Cependant, selon l'évaluation de la contrainte excessive, il doit aussi déterminer si la demande est acceptable et selon quels paramètres il peut accorder la mesure d'accommodement demandée.

Finalement, en grande partie grâce à une communication franche et directe, les parties ont convenu que l'employé continuerait à travailler les vendredis tout en obtenant une légère modification de son horaire de travail. Pour être autorisé à partir, il devrait accomplir l'ensemble des tâches normalement effectuées durant une journée complète de travail. Pour qu'il puisse y parvenir, on l'a autorisé à commencer son quart de travail plus tôt dans la journée.

Cas 2 : toxicomanie et conditions de travail sécuritaires

Une responsable des ressources humaines d'une entreprise manufacturière a eu recours au service-conseil pour un cas de toxicomanie. Plusieurs indices et incidents indiquaient que l'employé consommait de la drogue sur le lieu de travail. Il avait dernièrement admis sa dépendance, sans fournir de certificat médical attestant la nature exacte du problème. Il avait néanmoins obtenu un congé pour suivre une cure de désintoxication fermée, qu'il avait abandonnée quelques heures après son admission. Il désirait alors réintégrer son poste.

L'entreprise craignait les conséquences d'une réintégration précipitée. L'employé était notamment appelé à travailler à l'entretien et à la réparation de la machinerie.

Ces appareils pouvaient représenter un risque soit pour l'employé lui-même, soit pour l'un de ses collègues.

La conseillère en ressources humaines souhaitait connaître sa marge de manœuvre dans le contexte. L'entreprise pouvait-elle réintégrer l'employé dans ses fonctions immédiatement ou recourir à une expertise médicale pour connaître plus objectivement son état de santé, voire pour l'obliger à se soumettre à une cure de désintoxication?

Le service-conseil a d'abord précisé que la toxicomanie est reconnue comme un handicap. À cet égard, il faut tenter de trouver des mesures d'accommodement, à condition que celles-ci ne présentent pas de contraintes excessives pour l'employeur. Un retour en emploi précipité peut difficilement constituer un accommodement raisonnable, compte tenu des risques encourus. En raison de la nature du poste occupé par cet employé, l'entreprise devait avoir une garantie qu'il ne constituait plus un risque pour lui-même, pour ses collègues ou pour les ressources matérielles de l'entreprise.

Pour ce qui est de l'expertise médicale et des tests de dépistage de drogue en emploi, le service-conseil a ensuite expliqué qu'ils doivent être considérés comme des mesures exceptionnelles auxquelles les entreprises ne peuvent avoir recours qu'en de rares occasions, de manière à respecter les droits et libertés de la personne.

Afin de connaître la nature exacte de la dépendance, le service-conseil a également spécifié que l'entreprise pouvait avant tout demander à l'employé de lui fournir un certificat médical. L'employeur allait probablement convaincre l'employé de fournir ces informations en misant sur les mesures d'accommodement qui pouvaient en découler, comme une modification de son horaire de travail afin qu'il puisse suivre une cure de désintoxication ouverte ou fermée. Une affectation à un poste temporaire ne présentant pas de risque pour lui-même ou pour autrui, le temps qu'il se rétablisse, pouvait également constituer une piste de solution. Il fallait également envisager des mesures de suivi afin de limiter les possibilités de rechute.

LES TRAVAUX DE RECHERCHE

L'ANALYSE DE LA LÉGISLATION ET DES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Conformément au paragraphe 6 de l'article 71 de la Charte des droits et libertés de la personne, la Commission a passé en revue les 69 numéros de la Gazette officielle du Québec et a analysé 51 projets de loi ou avant-projets de loi ainsi que les projets de règlement pour vérifier leur conformité à la Charte.

En plus des projets de loi et de règlement, des programmes gouvernementaux et des documents de consultation ont aussi été examinés dans le contexte des travaux de recherche, qui sont menés selon deux axes : l'axe juridique et l'axe social. Cette analyse conduit à la préparation, par la Commission, de commentaires, de mémoires ou de recommandations qui sont présentés dans la quatrième partie du présent rapport.

LE RÔLE CONSULTATIF DE LA COMMISSION

Les demandes provenant de l'extérieur

Outre son travail d'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux, la Commission exerce un rôle consultatif auprès d'acteurs externes, tels les ministères ou la société civile. La réponse à leurs demandes est tributaire des ressources dont dispose la Commission. En plus des demandes qui ont mené à des recommandations, d'autres ont fait l'objet d'avis ou d'études. Elles sont présentées dans la section 3 de la présente partie.

Tableau 39 PROVENANCE DES DEMANDES EXTÉRIEURES

Provenance de la demande	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Secteur public			
Parlementaire			
– Mémoire* présenté à l'initiative de la Commission	1	0	4
– Mémoire* demandé par les parlementaires	2	5	0
Ministère	3	9	9
Organisme public	5	9	7
Total partiel	**11**	**23**	**20**
Société civile	11	14	5
Total général	**22**	**37**	**25**

* Ces documents comprennent les lettres et commentaires envoyés à la commission parlementaire compétente et les observations verbales formulées devant celle-ci sans mémoire

La Commission contribue également à la préparation des rapports que le Québec doit déposer sur la mise en œuvre des conventions internationales sur les droits de la personne.

Les demandes internes

Au rôle consultatif que la Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications (DIRECC) exerce au nom de la Commission s'ajoute une fonction de soutien interne.

Cette fonction prend de multiples formes : définition d'une position officielle, réponse à des demandes d'avis juridiques, formulation d'avis et de conseils juridiques, soutien juridique au service-conseil en matière d'accommodement raisonnable, organisation de séances de sensibilisation pour le personnel, analyse de données sociodémographiques pour soutenir les interventions publiques de la Commission ou faciliter le processus de traitement des plaintes, participation à des comités consultatifs dans le contexte d'enquêtes et collaboration à des enquêtes systémiques en matière de protection de la jeunesse et de droits de la personne. Durant l'année 2010-2011, la DIRECC a répondu à 50 requêtes de la part de l'interne.

LES AVIS ET ÉTUDES

Conformément au paragraphe 5 de l'article 71 de la Charte des droits et libertés de la personne, la Commission dirige et encourage les recherches et les publications sur les libertés et droits fondamentaux. À cet égard, elle produit des avis et des études sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne.

Le chien d'assistance pour les enfants qui présentent un trouble envahissant du développement : moyen pour pallier le handicap au sens de la Charte des droits et libertés de la personne

Accessible en ligne : http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Avis_Chiens_assistance_Enfants_TED_2010.pdf

Le Service-conseil en matière d'accommodement raisonnable de la Commission a été consulté par un représentant de la Fondation Mira et par une association de personnes handicapées. Ceux-ci ont mentionné que des parents d'enfants présentant un trouble envahissant du développement (TED) et bénéficiant d'un chien d'assistance entraîné pour répondre aux besoins de ces enfants se sont vu refuser l'accès à des lieux publics ou à leur lieu de travail parce qu'ils étaient accompagnés non pas de leur enfant, mais du chien. Ils voulaient donc savoir si les parents, qui sont formés pour utiliser le chien et qui en sont responsables, bénéficient dans de telles circonstances de la protection de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

La Commission a produit un avis qu'elle a rendu public en janvier 2011 lors d'une séance d'information en présence de la Fondation Mira. Cet avis stipule que les chiens d'assistance pour les enfants présentant un TED peuvent être reconnus comme un moyen de pallier le handicap au sens de l'article 10 de la Charte. Il indique aussi que les parents peuvent, au même titre que leur enfant, bénéficier de la protection de la Charte lorsqu'ils se déplacent avec le chien, sans que l'enfant soit présent.

Bien que l'utilisation des chiens d'assistance pour ces enfants soit maintenant répandue au Québec, il semble que leur existence et les bienfaits qu'ils procurent à ces enfants soient encore méconnus du grand public. De plus, leur reconnaissance comme moyen de pallier le handicap, au sens de l'article 10 de la Charte, n'a pas été établie judiciairement à ce jour.

Néanmoins, considérant les critères déterminés par la jurisprudence lors de l'examen du moyen choisi pour pallier le handicap — dont l'entraînement reçu par le chien, sa valeur pécuniaire, ses effets bénéfiques sur l'enfant et sa famille — et l'interprétation large accordée à ce motif de discrimination, la Commission a conclu que les chiens d'assistance constituent un moyen de pallier le handicap pour ces enfants.

Ainsi, ces enfants jouissent de la protection de la Charte et peuvent être indemnisés pour le préjudice matériel et moral subi à la suite de refus d'accès discriminatoires à des lieux publics, à des moyens de transport, à leur établissement scolaire ou encore à celui de conclure un acte juridique ayant pour objet de biens et services ordinairement offerts au public. Selon les circonstances, les parents pourraient de même avoir droit à une indemnisation pour le préjudice subi à cause de la discrimination dont leur enfant a été victime.

En outre, compte tenu du contexte particulier dans lequel les chiens d'assistance pour enfants présentant un TED sont utilisés et de la possibilité pour un parent de faire valoir son droit à l'égalité en invoquant un motif de discrimination lié à son enfant, la Commission juge que les parents pourraient être indemnisés pour le préjudice subi à la suite d'un refus ou d'un traitement discriminatoire parce qu'ils sont accompagnés du chien d'assistance de leur enfant, sans que celui-ci soit présent.

Puisque les enfants présentant un TED et leurs parents sont protégés par le droit à l'égalité prévu dans la Charte, ils peuvent demander que des mesures d'accommodement leur soient accordées afin d'exercer pleinement leurs droits. En effet, en cas d'atteinte aux droits, dont le droit d'obtenir des biens et services offerts au public, le droit d'accès aux lieux publics ou le droit de bénéficier de conditions de travail exemptes de discrimination, l'auteur de l'atteinte doit démontrer qu'il a pris tous les moyens raisonnables pour accommoder la victime. À cette fin, il doit prouver que le chien d'assistance exerce une contrainte excessive sur lui ou sur les autres. Le danger et les problèmes de santé que peut causer la présence du chien doivent être réels, importants et non anodins.

L'applicabilité de la Charte des droits et libertés de la personne aux travailleurs migrants

Accessible en ligne :http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/travailleurs_migrants_avis.pdf

À la suite des plaintes reçues de la part de travailleurs migrants, la Commission a dû déterminer sa compétence en la matière. En juin 2010, elle a rendu public un avis sur l'applicabilité de la Charte aux travailleurs migrants qui se trouvent en sol québécois.

La Charte a pour objectif de protéger les libertés et les droits fondamentaux de la personne et elle vise « les matières qui sont de la compétence législative du Québec ». Les travailleurs migrants peuvent travailler sur le territoire québécois en vertu d'un permis de travail qu'ils ont obtenu grâce à un contrat de travail. Le droit du travail et le droit de l'immigration sont des compétences législatives partagées entre les gouvernements fédéral et provinciaux. On peut donc s'interroger sur la faculté des travailleurs migrants qui résident temporairement au Québec d'invoquer la Charte des droits et libertés de la personne pour faire valoir leurs droits. Le problème concerne donc essentiellement le partage des compétences législatives entre le Canada et le Québec.

La Commission a conclu qu'en raison du type de contrat de travail qui lie ces travailleurs à des entreprises relevant de la compétence législative du Québec, la Charte devait recevoir application dans ces cas. Le fait que ces travailleurs ne soient pas des résidents permanents ou qu'ils soient autorisés à occuper des emplois temporaires en vertu de programmes mis en place par le gouvernement fédéral n'empêche pas l'application de la Charte au domaine du droit du travail, qui est un champ de compétence provinciale.

Présentation au Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes concernant la Loi modifiant la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois (projet de loi C-4)

Accessible en ligne : www2.cdpdj.qc.ca/Documents/Memoire_CCDDEJ_C-4_Fr.pdf

Le Conseil canadien des défenseurs des droits des enfants et des jeunes dont fait partie la Commission a recommandé vivement au Parlement fédéral de surseoir à l'étude du projet de loi C-4 qui vise à modifier la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA). Plusieurs motifs ont amené le Conseil à formuler des recommandations.

D'abord, le projet de loi C-4 risque de faire augmenter le nombre de personnes dans une autre catégorie de victimes, à savoir les jeunes vulnérables minoritaires qui reçoivent prématurément des peines punitives au lieu de bénéficier de traitements prosociaux ou de mesures de réadaptation. Il risque également de favoriser une augmentation de l'incarcération de minorités racisées qui sont déjà surreprésentées dans les centres de détention.

Les jeunes Autochtones comptent parmi les groupes qui risquent de faire les frais des dispositions prévues dans le projet de loi. Étant donné qu'ils sont déjà surreprésentés parmi les jeunes soumis à la LSJPA, y compris en matière d'incarcération, le fait de donner plus de poids à la dissuasion et à la dénonciation affecterait probablement les jeunes Autochtones plus que tout autre groupe.

En outre, les modifications proposées ne prennent pas en considération et ne mettent pas en relief l'importance de cerner les causes sous-jacentes au comportement criminel et à la récidive, et de s'y attaquer. Dans sa forme actuelle, la LSJPA peut être un outil efficace pour éviter la criminalisation de comportements qui peuvent être modifiés par des efforts concertés à l'extérieur du système judiciaire. Cela est particulièrement pertinent dans le cas des jeunes qui souffrent de problèmes de santé mentale ou de graves troubles du comportement.

Le projet de loi C-4 favorise des mesures punitives qui n'ont pas fait leurs preuves. L'imposition accrue de peines adultes, l'utilisation d'un registre obligatoire de mesures extrajudiciaires dans les procédures judiciaires subséquentes, la hausse des possibilités de lever l'interdiction de publier les noms des jeunes contrevenants et l'élargissement de la portée de la détention avant sentence mèneront vraisemblablement à un enracinement plus profond de la culture criminelle chez les jeunes. Ces mesures risquent de compromettre la mise en œuvre ou la poursuite de plans de traitement qui peuvent assurer la réintégration des jeunes dans leur communauté.

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION DES DROITS

En vertu de l'article 71 de la Charte des droits et libertés de la personne, la Commission a la responsabilité d'élaborer et d'appliquer un programme d'information et d'éducation. Ce dernier vise à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte, et à mettre en place une coopération avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs.

La Commission privilégie l'éducation aux droits et libertés comme moyen d'assurer la promotion et le respect des principes garantis par la Charte et, depuis 1995, des droits reconnus aux enfants par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).

UNE GAMME D'OUTILS

Afin de s'acquitter de sa responsabilité en matière d'information et d'éducation, la Commission offre un éventail d'outils qui sont adaptés à divers publics et qui répondent à différents besoins : séances de formation, publications diverses traitant des droits et libertés ou des services offerts par la Commission, site Web ou encore conférences ou colloques sur les droits et libertés.

Dans certains cas, la Commission élabore des programmes d'éducation et de sensibilisation visant à promouvoir et à défendre les droits de groupes particuliers, notamment en milieu de travail, dans le secteur de l'éducation et dans des organismes communautaires.

Les relations que la Commission entretient avec les organismes, les associations et les groupes voués à la promotion des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse contribuent à instaurer une véritable culture des droits et à favoriser une appropriation des valeurs fondamentales par le citoyen.

LES SÉANCES DE FORMATION ET D'INFORMATION

Les activités de formation et d'information s'adressent à des groupes qui ont un besoin précis de formation, que ce soit dans le monde du travail, le domaine de l'éducation ou le milieu communautaire. Au cours de ces activités, les formateurs transmettent des connaissances sur les droits et libertés de la personne et sur les droits de la jeunesse. Une approche interactive et participative permet d'outiller les participants et favorise l'acquisition de connaissances et de comportements respectueux des droits. Les personnes présentes reçoivent aussi de l'information sur les réflexions menées à la Commission et sur les recours existants, notamment le recours à la Commission.

Au cours de la dernière année, les activités de formation en milieu de travail ont porté sur les sujets suivants :

- le recrutement, la sélection et l'embauche de personnel;
- le dossier médical et les droits de la personne;
- la thématique *Différents, mais égaux;*

- les façons de remédier au harcèlement discriminatoire;
- les droits de la personne dans les relations de travail.

Ces formations sont proposées aux organismes, aux institutions et aux entreprises.

Pour ce qui est des activités d'information et de formation offertes en milieu scolaire, elles ont porté sur la Convention relative aux droits de l'enfant, les ressources et outils de la Commission à l'intention du milieu scolaire, l'homophobie, le profilage racial, l'inclusion des élèves ayant des besoins particuliers et les besoins d'accommodement, la connaissance des droits et les responsabilités qui s'y rattachent et finalement, la Loi sur la protection de la jeunesse. L'activité traitant de ce dernier sujet s'adresse au personnel des établissements scolaires, aux centres de la petite enfance et aux services de soutien professionnel.

Quant aux séances en milieu communautaire, elles abordent le rôle de l'action communautaire dans l'implantation d'une culture des droits et libertés. Elles sont axées sur l'apprentissage des notions de droits et libertés que prône notamment la Charte du Québec et sur la manière d'appliquer ces notions au moment de l'élaboration d'un plan d'action de défense des droits par les organismes ou les acteurs du milieu.

La Commission a offert des activités d'éducation et de coopération à 346 groupes :

- de communautés ethniques, de groupes racisés ou de groupes religieux (266);
- de jeunes (158);
- de personnes handicapées (45);
- de personnes âgées (29);
- d'Autochtones (16);
- de personnes itinérantes (14);
- de femmes (12).

L'INTERVENTION AUPRÈS DES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES

Au cours de l'année 2010-2011, le personnel de la Commission a fait des interventions auprès de certains groupes plus vulnérables afin de les sensibiliser et de les renseigner sur leurs droits et les recours dont ils disposent pour les rétablir, le cas échéant.

La consultation sur le profilage racial et ses conséquences

Dans la foulée de la publication, en mars 2010, de son rapport de consultation sur le profilage racial, la Commission a tenu des audiences publiques à Montréal et à Québec en mai et en juin 2010. Des chercheurs, des représentants d'organismes communautaires ou d'institutions et des citoyens engagés sont venus partager leur analyse, leur expertise et leurs pistes de solution pour contrer le profilage racial et la discrimination systémique. Soixante-quinze personnes ont participé aux audiences publiques et 54 mémoires ont été soumis, dont 43 ayant fait l'objet d'une présentation.

Par ailleurs, la Commission a créé une table interministérielle pour discuter de la

question. Celle-ci a réuni à trois reprises des représentants de six ministères entre les mois d'août 2010 et janvier 2011.

La Commission a publié son rapport final, incluant ses recommandations, au mois de mai 2011.

Les travailleurs agricoles étrangers

Chaque année, le Québec accueille plus de 6 000 travailleurs agricoles étrangers pour des périodes variant de 6 semaines à 8 mois. La plupart viennent du Guatemala, du Mexique et des Antilles. Leur venue est encadrée par des programmes de travail temporaires qui leur confèrent les mêmes droits et responsabilités que les travailleurs québécois.

Comme c'est le cas depuis quelques années, l'intervention de la Commission auprès des travailleurs agricoles étrangers s'est poursuivie en 2010-2011.

En partenariat avec la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission a produit une vidéo qu'elle met à la disposition des entreprises agricoles pour informer les travailleurs étrangers saisonniers des lois qui les protègent au Québec.

D'une durée de 15 minutes et tournée en espagnol, cette vidéo est aussi offerte en version française. Elle fournit des renseignements sur le salaire et les conditions de travail, sur la prévention des accidents du travail ainsi que sur les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

Intitulée Trabajar en Quebec (Travailler au Québec), elle a fait l'objet d'une large diffusion parmi les organismes qui appuient les droits des travailleurs migrants, les regroupements d'employeurs, les consulats et d'autres organismes de défense de droits.

Il est possible de visionner la version française de la vidéo dans le site Internet de la Commission au : http://www.cdpdj.qc.ca.

Les personnes aînées

La Commission participe à différentes tables de consultation et aux travaux de groupes qui s'intéressent à la situation des aînés. Elle a notamment collaboré à la préparation de la trousse de formation « SOS Abus » de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées et du Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés. Elle offre aussi des ateliers de formation intitulés « Droits et libertés pour les personnes vieillissantes ». Ceux-ci sont destinés autant aux aînés qu'aux groupes de défense qui les représentent et ils sont offerts un peu partout au Québec.

En 2010-2011, la Commission a rencontré 13 organismes du réseau de la santé et des services sociaux, 5 organismes communautaires, 2 corporations de développement communautaire et 1 représentant du Curateur public dans la région de Lanaudière. Elle s'est donc déplacée dans 10 régions administratives du Québec. Pour sa part, l'équipe spécialisée dans le traitement des dossiers relatifs à l'exploitation de personnes âgées a promu ses services auprès des organismes suivants :

- Carrefour d'intervention aux aînés [coordonnateurs] (Montréal);
- Hôpital Sacré-Cœur [intervenants en milieu hospitalier] (Montréal);

- Ligne d'aide aux aînés Info-Abus/Centre de santé et de services sociaux (CSSS) René-Cassin – conception et présentation d'un outil de référence et d'une grille d'aide à la décision [intervenants] (Montréal);
- CSSS Sainte-Agathe et CSSS des Sommets à Mont-Tremblant [intervenants] (Laurentides);
- Colloque de la Ligue des droits et libertés du Saguenay [clientèle variée] (Saguenay);
- Colloque de l'Association du Barreau canadien [avocats] (Montréal);
- Barreau du Québec [avocats] (Montréal);
- Présence à un comité ad hoc de l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux [intervenants] (Montréal).

Les droits des enfants

Pour marquer l'Année internationale de la jeunesse proclamée par l'ONU, la Commission a lancé, en 2010-2011, un projet pédagogique interactif qui visait essentiellement à faire réaliser aux jeunes l'importance de connaître leurs droits.

Afin de vivre cette expérience en classe, les écoles ont pu visiter un site Internet conçu expressément pour eux : www.toutsurtesdroits.ca. Accessible, ludique et informatif, ce site propose une découverte interactive des droits de l'enfant de même que des guides pédagogiques téléchargeables pour une utilisation en classe.

De plus, les classes qui se sont rendues au cinquième étage du Centre Eaton de Montréal ont pu faire une visite guidée par un agent d'éducation de la Commission et découvrir l'exposition Les Droits de l'enfant – Portraits–autoportraits, du cinéaste et photographe Gilles Porte. Véritable tour du monde des droits des enfants, cette exposition captivante qui mettait en valeur la participation des enfants a été financée par la Commission, par le Secrétariat à la jeunesse ainsi que par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec.

Les Premières Nations

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a poursuivi ses interventions pour le respect des droits des Premières Nations.

Dans une déclaration publique qu'elle adressait à différents acteurs, dont les premiers ministres du Canada et du Québec, et au chef de l'assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador, la Commission a pressé le gouvernement Harper d'adhérer sans restriction à la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones. Cette dernière affirme l'égalité des peuples autochtones et des autres peuples et cristallise leurs droits individuels et collectifs.

Par son implication au sein du Conseil canadien des organismes provinciaux de défense des droits des enfants et des jeunes, la Commission a réclamé une stratégie globale d'actions destinées aux enfants et aux jeunes Autochtones du Canada. Le Conseil a également demandé la création d'un poste de Commissaire national à l'enfance qui relèverait de l'autorité du Parlement, à qui il a rappelé ses obligations à titre de signataire de la Convention relative aux droits de l'enfant.

Finalement, le 20 septembre 2010, la Commission rendait public son rapport de suivi sur les services de protection de la jeunesse au Nunavik. Lors de la sortie publique qui a eu lieu à Kuujjuaq la vice-présidente de la Commission, madame Sylvie Godin, a rappelé à quel point il est crucial que la communauté inuite assure la continuité du travail qui découle de l'enquête de la Commission. Comme il a été annoncé à ce moment-là, la Commission entend continuer de veiller au respect des droits des enfants du Nunavik et pourrait, au besoin, se prévaloir de son pouvoir de mener une enquête de sa propre initiative.

LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Le Service des communications a répondu à plus de 300 demandes d'information de la part des médias, tandis que le président, la vice-présidente et les membres du personnel de la Commission ont accordé près de 100 entrevues. Les interventions de la Commission ont d'ailleurs été mentionnées à plus de 600 reprises, autant dans la presse que dans les médias électroniques, et ce, dans toutes les régions du Québec et même à l'étranger.

Le dossier du profilage racial ainsi que les plaintes et les causes de discrimination ethnique et raciale ont été les sujets les plus fréquemment abordés dans les médias. Ces derniers ont notamment parlé de la tenue des audiences publiques à l'occasion de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences qui ont eu lieu à Montréal et à Québec aux mois de mai et de juin, et des tactiques dilatoires utilisées par la Ville de Montréal dans les enquêtes de la Commission sur le profilage racial mettant en cause des membres du Service de police.

Les médias ont aussi largement fait état des interventions de la Commission au profit des personnes vulnérables, notamment la création d'une équipe spécialisée dans la lutte contre l'exploitation des personnes âgées, ses recommandations visant à modifier la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès ou la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, qui est jugée discriminatoire à l'égard des travailleuses domestiques. De plus, l'avis novateur de la Commission sur le chien d'assistance pour les enfants présentant un trouble envahissant du développement a fait la manchette à la suite de la tenue d'une séance d'information organisée en collaboration avec la Fondation Mira.

Enfin, plusieurs communiqués portant sur des jugements rendus par le Tribunal des droits de la personne ont trouvé un écho dans les médias, notamment la victoire remportée par la Commission au nom d'un Canadien d'origine pakistanaise, à qui Bombardier inc. avait refusé une formation parce que les autorités américaines le considéraient comme un « risque pour l'aviation et la sécurité nationale ».

Par ailleurs, la publication des résultats de l'enquête systémique de la Commission sur la situation des médecins diplômés en dehors du Canada et des États-Unis et victimes d'un traitement discriminatoire fondé sur leur origine ethnique dans le processus menant au programme de formation postdoctorale en médecine au Québec a connu une importante couverture médiatique. La publication du rapport de suivi sur les services de protection de la jeunesse au Nunavik lors d'une conférence de presse à Kuujjuaq dans la baie d'Ungava a aussi attiré l'attention.

De plus, le Service des communications a travaillé en collaboration avec les deux organismes canadiens des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Ainsi, deux communiqués ont été publiés en collaboration avec le Conseil canadien des défenseurs des droits des enfants et des jeunes sur le sort réservé aux jeunes Autochtones et sur les modifications proposées à la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Une page consacrée au travail de la Commission a également été publiée sur le nouveau site Internet de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne.

LES OUTILS POUR FAIRE CONNAÎTRE LES DROITS

Les publications

En 2010-2011, la Commission a publié les documents suivants :

- *Nunavik – Rapport de suivi des recommandations de l'enquête portant sur les services de protection de la jeunesse dans la baie d'Ungava et la baie d'Hudson;*
- *Rapport d'activités et de gestion 2009-2010;*
- *Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable* (dépliant);
- *Guide à l'intention des employeurs – Droits de la personne en milieu agricole* (brochure);
- *Droit au logement sans discrimination* (dépliant);
- *Le Prix droits et libertés 2010* (dépliant).

Le Centre de diffusion a distribué 59 876 rapports et dépliants pour répondre à 1 375 requêtes ayant pour objet de soutenir les activités du Service de l'éducation-coopération ou des autres directions de la Commission ou pour répondre aux demandes d'organismes de défense des droits et du grand public.

Plus de 13 000 exemplaires du *Guide à l'intention des employeurs – Droits de la personne en milieu agricole* ont été distribués aux propriétaires et aux exploitants d'entreprises agricoles partout au Québec.

Les autres publications les plus souvent demandées sont les suivantes :

- Le dépliant sur l'exploitation des personnes âgées (6 730 exemplaires);
- *Mythes et réalités sur les peuples autochtones* (5 917 exemplaires);
- *Vos droits et libertés selon la Charte* (5 389 exemplaires);
- La *Charte des droits et libertés de la personne* (4 199 exemplaires) et l'affiche qui s'y rapporte (4 462 exemplaires).

Le site Web de la Commission

En plus de faire des mises à jour régulières, la Commission a bonifié son site Web afin d'améliorer l'accès à l'information et de mieux promouvoir ses actions. Au cours de l'année 2010-2011, la fréquentation globale du site a connu une augmentation de

12,08 %. Elle est en effet passée de 80 933 à 92 052 visites par année. Le nombre de « visiteurs uniques » a pour sa part augmenté de 16,6 % (de 62 508 à 72 894 visites au cours de l'année).

La Commission fait partie des réseaux sociaux avec une présence sur Facebook. Ce site constitue un nouvel espace d'expression ouvert pour informer et éduquer la population, et pour participer aux débats importants sur la lutte contre les discriminations et la promotion des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

LA COOPÉRATION AVEC LES ORGANISMES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Le rayonnement de la Commission au-delà des frontières du Québec s'étend au sein de la francophonie et un peu partout dans le monde. Il tient en partie à la particularité de ce que d'aucuns appellent le « modèle québécois », à l'action de coopération de la Commission avec des organisations non gouvernementales et à l'expertise qu'elle a acquise dans plusieurs domaines relevant de sa compétence. Les paragraphes suivants présentent une rapide rétrospective des principales activités de coopération réalisées en 2010-2011.

La coopération pancanadienne

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne

La Commission est membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne. Elle a participé, en juin 2010, au colloque annuel de l'Association, qui s'est tenu à Saint-Jean de Terre-Neuve. Lors de cette réunion, la Commission a fait des présentations sur des thèmes variés, dont le profilage racial, le profilage social, les travailleuses et travailleurs domestiques ainsi que les travailleurs migrants et les travailleurs agricoles.

Le Conseil canadien des organismes de défense des droits des enfants et des jeunes

Durant l'exercice 2010-2011, la Commission a poursuivi son engagement au sein du Conseil canadien des organismes de défense des droits des enfants et des jeunes. Elle a en outre participé à la conférence annuelle du Conseil qui s'est tenue à Ottawa en juin 2010.

De plus, au cours de l'année, le Conseil a fait des représentations auprès du Parlement afin qu'il sursoit à l'étude du projet de loi C-4 qui vise à modifier la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Mary Ellen Turpel-Lafond, représentante des enfants et des jeunes de Colombie-Britannique, et Sylvie Godin, vice-présidente de la Commission, qui sont respectivement présidente et vice-présidente du Conseil, ont présenté au Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes le mémoire du Conseil sur le projet de loi C-4. Celui-ci comprenait sept recommandations.

L'engagement au sein de la francophonie

La Commission a poursuivi sa coopération avec les organismes de défense et de promotion des droits de l'homme de la francophonie. Elle a participé, en octobre 2010, au Symposium international sur les droits de l'enfant et les mécanismes institutionnels nécessaires à leur mise en œuvre.

Ce rassemblement était organisé par le Bureau de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick, avec le concours de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie, de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles et de l'Association francophone des Commissions nationales de promotion et de protection des droits de l'Homme.

Les délégués ont élaboré un plan d'action en vue de favoriser, au sein de la francophonie, la mise en place de mécanismes institutionnels, la conception d'outils législatifs, l'adoption de bonnes pratiques et une meilleure concertation des divers réseaux.

La Commission a été invitée à faire partie du comité de suivi formé lors du symposium.

La mission de coopération bilatérale avec la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité

Dans le cadre d'un partenariat établi depuis quelques années et avec le soutien financier du ministère des Relations internationales du Québec, la Commission entretient une relation privilégiée avec son homologue français, la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE).

Du 1er au 5 novembre 2010, cinq délégués de la HALDE étaient de passage à la Commission. Ils ont eu l'occasion de rencontrer la présidente du Tribunal des droits de la personne pour échanger sur quelques décisions du Tribunal dans des dossiers de discrimination fondée sur le sexe et de discuter de la discrimination intersectionnelle. Une rencontre a également eu lieu avec des chercheurs du Centre d'études ethniques des universités montréalaises. Les principaux sujets abordés ont été les minorités visibles et la catégorisation de l'origine, l'intersectionnalité, la discrimination systémique et les liens entre le droit et les sciences sociales. Le président de Gai Écoute a entretenu les délégués de la HALDE des sujets suivants : les chartes des droits et les compétences, l'orientation sexuelle : égalité de droit et la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie. Bien sûr, des rencontres se sont tenues avec les différentes directions de la Commission, ce qui a permis de partager l'expertise québécoise dans au moins trois domaines : les processus de triage des réclamations et l'introduction de la médiation dans le traitement des plaintes de discrimination; la consultation publique sur le profilage racial et ses conséquences dans le milieu de la sécurité publique et privée, dans le milieu de l'éducation et dans celui de la protection de la jeunesse, et l'équipe spécialisée dans la lutte contre l'exploitation des personnes âgées.

Deux délégués de la Commission se sont rendus à la HALDE du 6 au 9 décembre 2010. En plus de rencontrer les directions du Collège de la HALDE, ils ont assisté au colloque du Centre d'études et de recherches internationales, dont le thème était Les directives anti-discriminatoires de 2000 : quel bilan pour la France? Cette mission a permis de

faire un certain nombre de constats et de cerner des enjeux susceptibles d'améliorer le fonctionnement de la Commission ou de renforcer son expertise, tels la participation très importante des entreprises aux efforts de lutte contre les discriminations; une connaissance plus fine des principes régissant l'application de la laïcité en France; une bonne connaissance des mécanismes mis en place par le gouvernement français pour favoriser l'intégration sociale des personnes d'origine étrangère; la discrimination sur le critère de l'âge; l'aménagement ou l'accommodement raisonnable lié au handicap et à l'inclusion scolaire; la discrimination des Roms; des gens du voyage et des migrants; et le profilage racial.

L'accueil de délégations étrangères

La Commission a eu le privilège d'accueillir, en juin 2010, une délégation de la Cour constitutionnelle du Mali. À l'occasion de cette visite, la délégation composée du président de la Cour constitutionnelle et de trois juges de cette cour désirait en savoir davantage sur le rôle et les mandats de la Commission. Ils souhaitaient aussi prendre connaissance des expériences du Québec et du Canada en matière de contrôle judiciaire des processus électoraux et de justice concernant les droits de la personne et la protection des libertés civiles. L'intérêt manifesté par les représentants de la Cour portait en particulier sur la question de l'exercice du contrôle administratif et judiciaire en matière de droits de l'homme et de libertés civiles.

La Commission a aussi fait deux présentations à l'Assemblée nationale sur son rôle relativement aux accommodements raisonnables et sur la manière dont elle s'acquitte de cette fonction. La première présentation a eu lieu le 28 septembre 2010 devant une délégation de parlementaires français et la deuxième s'est déroulée le 10 novembre 2010 devant une délégation de parlementaires belges. La Commission a également discuté de ces sujets avec madame Samia Spencer, professeure à l'Université Auburn et consul de France en Alabama, lors de sa visite au Canada.

En décembre 2010, dans le cadre d'un programme d'échange entre le Canada et la Belgique, la Commission s'est rendue en Belgique afin de faire une présentation sur les programmes d'accès à l'égalité pour les personnes handicapées.

Enfin, la Commission a reçu, en janvier 2011, la visite de madame Sihen Habchi, présidente de Ni putes Ni soumises (la deuxième organisation non gouvernementale la plus populaire en France). Cette rencontre a permis d'échanger sur le mandat de la Commission en ce qui a trait aux droits des femmes et des femmes victimes de violence. Madame Habchi a présenté les derniers projets de son organisation concernant la jeunesse : dialogue entre la police et les jeunes, les ambassadeurs du respect et la mallette pédagogique.

PARTIE IV

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

Commentaires quant au projet de Règlement sur les consultants en immigration

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/pl21_Code_professions.pdf

La Commission a fait part de son inquiétude quant à l'absence de mention dans le projet de règlement des organismes de recrutement des travailleurs étrangers temporaires. Bien qu'ils agissent auprès des travailleurs migrants comme recruteurs, les démarches effectuées par ces organismes sont, à tout le moins, intimement liées à la demande de permis de travail et de certificat d'acceptation du Québec. Ce sont pour ces formalités, entre autres, que les consultants en immigration sont autorisés à assister et à représenter.

La Commission, tout en étant consciente que la réglementation des organismes de recrutement des travailleurs migrants dépasse le mandat de réglementer les consultants en immigration, estime que la connexité des problématiques en lien avec les pratiques des recruteurs et celles des consultants en immigration mérite l'intervention du gouvernement.

La Commission a donc invité le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à se concerter avec le ministère du Travail afin de s'assurer que les organismes de recrutement des travailleurs étrangers temporaires soient soumis à une réglementation adéquate.

Cette recommandation n'a pas encore été suivie.

Commentaires sur le Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/pauvrete_declaration_2010.pdf

http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Commentaires_Plan_Action_Solidarite_Inclusion.pdf

La Commission s'est prononcée sur les enjeux importants de respect des droits de la personne dans le cadre d'une déclaration sur la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que dans des commentaires sur le Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La Commission ne remet pas en question l'approche incitative que le gouvernement québécois privilégie en matière d'intégration en emploi. Cependant, il faut créer des conditions favorables afin que tous les citoyens puissent aspirer à un emploi qui permettra, à eux et à leurs familles, de sortir de la pauvreté et de jouer un rôle actif et valorisant dans la société québécoise.

La Commission constate que le plan d'action gouvernemental ne prévoit que bien peu de mesures concrètes visant à assurer l'employabilité des personnes les plus vulnérables de notre société : immigrants récents, minorités racisées, Autochtones, personnes handicapées, jeunes, etc. Les mesures qui sont d'ailleurs prévues pour les membres de ces groupes sont la reconduction de mesures prévues dans le plan précédent ou la poursuite de programmes déjà existants; 16 des 25 mesures inscrites à la deuxième orientation du plan gouvernemental « Valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes » sont de cet ordre. De plus, l'impact de l'application de ces mesures reste dans la plupart des cas à évaluer. L'analyse des principaux indicateurs socio-économiques nous révèle cependant que, depuis l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2002, la situation des membres de ces groupes sur le marché du travail demeure précaire, voire même dans certains cas, encore plus fragile qu'auparavant, ce qui permet de s'interroger, faute de preuves tangibles, sur la véritable efficacité des mesures reconduites.

La Commission considère qu'une stratégie efficace de lutte à la pauvreté ne saurait toutefois se limiter à une liste de programmes et de mesures ayant un effet incitatif au travail. Pour faire du Québec une société vraiment inclusive, comme le plan d'action gouvernemental le propose, il importe également d'assurer l'accès à des soins de santé et des services éducatifs de qualité pour tous, sans discrimination. La santé et l'éducation constituent de puissants outils pour favoriser le développement du plein potentiel de tous les individus et améliorer leurs conditions de vie. En ce sens, ils constituent des leviers essentiels pour assurer la mobilité sociale des groupes les plus vulnérables. Il importe donc d'accorder une attention particulière à la situation de ces groupes lorsqu'on envisage l'accès aux services éducatifs et de santé. À cet égard, la Commission considère que le plan d'action gouvernemental, en n'offrant pas de garanties d'accès suffisantes à ces groupes, n'a pas pris en compte les groupes les plus démunis et les plus vulnérables de la société.

Pour lutter efficacement contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Commission est d'avis qu'il faut que l'État québécois puisse aller plus loin dans la reconnaissance effective de ses engagements internationaux à l'égard des droits humains, et plus particulièrement des droits économiques et sociaux.

Déclaration de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse appuyant l'adhésion du Canada à la Déclaration des droits des peuples autochtones

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Peuples_autochtones_declaration.pdf

Dans une déclaration rendue publique le 20 juin 2010 – à la veille de la Journée nationale des Autochtones –, la Commission a pressé le gouvernement fédéral d'adhérer sans restriction à la Déclaration des droits des Peuples autochtones des Nations Unies qui affirme l'égalité des Peuples autochtones aux autres peuples et cristallise leurs droits individuels et collectifs.

Cette déclaration a été envoyée au premier ministre du Canada, Stephen Harper, au

premier ministre du Québec, Jean Charest, et au Chef de l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador, Ghislain Picard.

La Commission incite le gouvernement canadien à s'approprier cet instrument international pour jeter de nouvelles bases en vue de renforcer les relations de coopération qu'il entretient avec les Peuples autochtones du Canada, dans le respect de leurs droits fondamentaux, de leur droit à l'égalité et de leurs droits économiques, sociaux et culturels, tels que ceux reconnus par la Charte canadienne et la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

Le Canada a appuyé la Déclaration des droits des Peuples autochtones le 12 novembre 2010.

Mémoire à la Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale. Projet de loi n° 103, Loi modifiant la Charte de la langue française et d'autres dispositions législatives

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/communiques/Documents/M)_Bernard_(PL_103_Charte_langue_francaise_2_412_1_2)_05_08.pdf

La Commission a présenté aux membres de la Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale ses observations sur le Projet de loi n° 103, Loi modifiant la Charte de la langue française et d'autres dispositions législatives.

Les modifications législatives proposées concernent, suite à une décision de la Cour suprême du Canada, en grande partie la langue d'enseignement. Toutefois, le projet de loi ne se limitait pas à reformuler les critères d'admissibilité à l'enseignement en langue anglaise puisqu'il vise également à modifier les dispositions de la Charte de la langue française relatives au français dans l'administration publique, ainsi que le régime de pénalités. En outre, plusieurs propositions ont pour objet d'introduire de nouvelles dispositions dans la Charte des droits et libertés de la personne. C'est ce dernier aspect que la Commission a commenté.

Au terme d'un examen approfondi du dispositif international et interne des droits de la personne, la Commission constate que la langue y occupe une certaine place. Elle bénéficie du régime de protection des droits de la personne à titre de caractéristique personnelle, au chapitre du droit à l'égalité et des garanties judiciaires. Elle est également protégée à titre de caractéristique culturelle et sociale, notamment au chapitre des droits des membres de groupes minoritaires et des droits culturels. Cependant, elle n'apparaît jamais comme un droit protégé à titre de langue officielle d'un État.

Le projet de loi proposait d'ajouter un alinéa au préambule de la Charte : Considérant que le français est la langue officielle du Québec et qu'il constitue un élément fondamental de son patrimoine culturel et de sa cohésion sociale. Il proposait l'ajout d'une autre disposition, interprétative celle-ci, qui référait au caractère officiel de la langue française au Québec. La Commission estime qu'il est tout à fait légitime d'adopter des mesures pour renforcer le statut du français comme langue officielle, mais que cet ajout n'a sa place ni dans le préambule de la Charte, ni dans une

disposition visant à guider l'interprétation des droits et libertés protégés dans la Charte.

Trois autres dispositions étaient ajoutées à la Charte.

Selon la Commission, le premier nouveau droit proposé, celui de recevoir l'instruction publique en français, n'est pas indispensable dans la mesure où un tel droit résulte déjà de la conjonction de l'article 40, qui reconnaît le droit à l'instruction publique gratuite, et de l'article 10 qui interdit la discrimination fondée sur la langue.

Si la Commission accueillait favorablement l'inscription dans la Charte, du droit des nouveaux arrivants d'apprendre le français et de bénéficier de mesures d'accueil d'intégration à la vie québécoise, elle déplorait néanmoins que le projet de loi impose une limite intrinsèque dans cette nouvelle disposition. En effet, le libellé ajoute « dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi. »

La Commission notait aussi avec intérêt la proposition d'inscrire un droit relevant du droit de participer à la vie culturelle. Cependant, là encore elle craignait que le libellé retenu puisse avoir pour effet de restreindre la portée de ce droit reconnu dans le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC). La Commission s'interroge particulièrement sur l'objectif et la portée des termes qui qualifient la culture québécoise « dont la langue est l'un des éléments indissociables ».

La Commission proposait que cette disposition soit amendée afin d'être pleinement conforme à l'article 15 du PIDESC. De plus, la Commission a rappelé qu'elle a recommandé dès 2003, que l'article 43 de la Charte québécoise soit modifié afin qu'il soit conforme à l'article 27 du PIDESC, pour protéger les minorités ethniques, les minorités religieuses et les minorités linguistiques et leur donne le droit de pratiquer leur propre religion et d'employer leur propre langue, en commun avec les autres membres de leur groupe.

Les dispositions relatives à l'accès à l'enseignement en anglais présentées dans le projet de loi n° 103 ont été adoptées dans le cadre d'un autre projet de loi (n° 115, Loi faisant suite aux décisions judiciaires en matière de langue d'enseignement). Les autres dispositions du projet de loi n° 103 n'ont pas été adoptées.

Commentaires sur le Projet de loi n° 110, Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail pour accorder une plus grande protection à certains domestiques

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/communiques/Documents/A_Carpentier_Marie_PL_110_Sante_securite_domestique_2_412_114_20100910.pdf

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a recommandé de modifier significativement le projet de loi n° 110 afin de mieux protéger les travailleuses domestiques pour éviter de perpétuer la discrimination dont elles sont victimes.

En vertu du projet de loi n° 110, les travailleuses domestiques et les gardiennes allaient devoir travailler 24 heures ou plus par semaine pour pouvoir bénéficier de la protection de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) et de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

Comme cette condition n'est imposée qu'aux seules travailleuses domestiques et à aucun autre travailleur, la Commission considère qu'elle risque de perpétuer la discrimination à leur égard alors que ce projet de loi vise précisément à corriger cette situation.

La Commission a recommandé également que les travailleuses domestiques puissent bénéficier de l'ensemble des droits découlant de la LATMP, y compris du droit de retour au travail.

Dans son avis publié en décembre 2008, la Commission avait demandé au gouvernement du Québec de modifier la loi pour mieux protéger ces travailleuses qui sont fréquemment stigmatisées du fait des stéréotypes associés à leur occupation, estimant qu'elles devraient pouvoir bénéficier d'une protection automatique de la LATMP.

Selon cet avis, cette exclusion représente une triple discrimination fondée sur le sexe, la condition sociale, et sur l'origine ethnique ou la race, alors qu'une forte proportion de ces personnes est issue de groupes minoritaires, principalement des Philippines.

Le projet de loi n° 110 répondait de façon incomplète à cet avis et comportait toujours un aspect discriminatoire. Il n'a pas été adopté. Un nouveau projet de loi a été annoncé par le gouvernement pour corriger cette situation.

Commentaires sur le Projet de règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers

Dans une lettre adressée à la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, la Commission s'est réjouie que le projet de règlement prévoie que la délivrance du certificat d'acceptation du Québec n'est plus conditionnelle, dans le cas des travailleuses et travailleurs agricoles, à un engagement à travailler pour l'employeur indiqué dans la demande. La mesure favorise la liberté du travail. Il s'agit d'un moyen de diminuer la vulnérabilité actuelle de ces travailleuses et travailleurs face à d'éventuels abus de la part des employeurs.

La Commission, qui a eu l'occasion de se prononcer sur la vulnérabilité particulière des travailleuses domestiques et sur les traitements discriminatoires dont elles sont victimes, demeure vigilante quant au traitement qui leur est réservé par les instances gouvernementales entre autres. Elle a donc invité la ministre à considérer la possibilité de dispenser l'ensemble des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires qui se destinent à des professions exigeant un niveau réduit de formation de l'obligation de travailler exclusivement pour l'employeur indiqué dans la demande en vue de l'obtention de leur certificat d'acceptation du Québec.

Le règlement est entré en vigueur le 1er avril 2011. Cette recommandation n'a pas été suivie.

Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale. Projet de loi n° 94, Loi établissant les balises encadrant les demandes d'accommodement dans l'administration gouvernementale et dans certains établissements

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/comm/PL%2094_Accommodement_2011.pdf

La Commission a proposé des modifications au projet de loi n° 94 qui établit des balises pour encadrer les demandes d'accommodement raisonnable dans l'Administration gouvernementale, et a exprimé ses vives inquiétudes à l'égard de ses effets sur le respect des droits reconnus par la Charte des droits et libertés de la personne. La Commission a d'abord souligné qu'elle s'interrogeait sur le choix de recourir à une loi d'application générale dans l'Administration gouvernementale pour prévoir que les obligations découlant du droit à l'égalité reconnu dans la Charte s'appliquent à cette administration, ce qui est déjà le cas depuis l'entrée en vigueur de la Charte.

Dans son mémoire, la Commission exprime son malaise face à un projet de loi qui vise, de façon indirecte, un groupe particulier de personnes qui, pour des motifs religieux ont le visage couvert, c'est-à-dire les femmes musulmanes qui portent le voile intégral.

L'article 6 du projet de loi vient préciser un principe d'application générale, à savoir que les services sont donnés à visage découvert, et rappelle que ce principe peut faire l'objet d'un accommodement raisonnable en introduisant certaines balises.

La Commission est préoccupée par les effets sociopolitiques néfastes que ce projet de loi pourrait avoir sur les femmes ainsi ciblées. Tout en reconnaissant que le port du voile intégral constitue un phénomène rarissime au Québec, la Commission craint que ce projet n'ait pour effet d'exacerber l'exclusion et la stigmatisation que vivent ces femmes.

La Commission a d'ailleurs indiqué que cela ne veut pas dire que le niqab ou la burqa doivent être permis en toutes circonstances mais il existe déjà des règles de droit qui permettent d'en interdire le port dans les cas précis où l'intérêt public ou une contrainte d'ordre organisationnel le commande.

L'analyse qui doit prévaloir en matière d'accommodement raisonnable ne sera pas nécessairement simplifiée du seul fait que certaines balises seront précisées dans la loi puisque l'obligation d'accommodement et la détermination d'une contrainte excessive exigent une analyse des faits en cause, du contexte propre à une situation ou à un établissement. La Commission continuera de recevoir et de traiter les plaintes de discrimination relatives à l'accommodement raisonnable et elle devra examiner les circonstances propres à chaque situation avant de déterminer si l'accommodement doit être accordé.

La Commission a proposé plusieurs modifications au projet de loi afin de référer de façon plus explicite à la Charte notamment quant au libellé de l'article 6. Cet article précise des balises dans une situation bien particulière, c'est-à-dire la prestation des services à visage découvert et s'appliquerait tant aux membres du personnel qui fournissent ces services qu'aux usagers ou aux clients. Cet article prévoit que l'accommodement doit être refusé lorsque des motifs liés à la sécurité, à la communication ou à l'identification le justifient.

Cependant, la Commission se questionne quant aux raisons qui sous-tendent l'ajout spécifique du motif lié à la sécurité pouvant faire partie des éléments de contrainte excessive. Elle estime que ce libellé stigmatise la femme musulmane à visage non découvert en l'associant à une menace potentielle pour la sécurité, ce qui pourrait entraîner du profilage racial.

La Commission recommande également de mieux encadrer le motif lié à la communication pour éviter les abus. Comme le niveau de communication nécessaire est extrêmement variable lors de la prestation d'un service, le projet de loi devrait préciser qu'il peut être exigé d'une personne qu'elle se découvre le visage si le « niveau de communication requis » le justifie.

Le projet de loi n° 94 est toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

Avis sur l'application de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès dans les établissements, ressources et résidence pour personnes âgées

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/A_Bernard_Circonstances_deces_residences_PA_2_120_13_39_20.pdf

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse recommande de modifier la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès afin de mieux protéger les personnes âgées vivant en ressource d'hébergement.

La Commission a conclu que cette loi qui vise à prévenir les décès évitables est discriminatoire à l'égard des personnes âgées hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), en ressource intermédiaire ou en résidence pour personnes âgées parce qu'elle ne prend pas en compte leur vulnérabilité et leur perte d'autonomie.

Ainsi, pour s'assurer du respect, en pleine égalité, des droits à la vie, à la sûreté et à l'intégrité des personnes âgées hébergées dans ces lieux, la Commission propose plusieurs modifications, dans son avis juridique. Ces recommandations s'adressent au gouvernement, au Bureau du coroner, au Collège des médecins du Québec, aux facultés de médecine ainsi qu'aux fédérations des médecins.

La Commission recommande :

- que la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès soit modifiée afin d'inclure expressément la négligence dans la liste des circonstances visées par l'avis obligatoire au coroner;
- que la Loi soit modifiée afin d'élargir aux CHSLD, aux ressources intermédiaires et aux résidences pour personnes âgées l'obligation d'aviser le coroner, tout en donnant à celui-ci le pouvoir de déterminer s'il y a lieu de faire une investigation;
- que le Bureau du coroner et le ministère de la Santé et des Services sociaux constituent un comité multidisciplinaire qui aurait pour mandat d'examiner les décès de personnes âgées hébergées;
- que les facultés de médecine et les fédérations de médecins s'assurent que la formation des médecins inclut spécifiquement leurs responsabilités professionnelles et juridiques relatives à l'avis au coroner;
- que le Collège des médecins rappelle périodiquement à ses membres leurs obligations relatives à l'avis au coroner.

C'est à la suite d'une demande formulée par le président de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées que la Commission a examiné les incidences de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès sur les droits des personnes âgées hébergées.

Plusieurs de ces recommandations ont été mises en œuvre par les institutions professionnelles et le projet de loi n° 16, actuellement à l'étude à l'Assemblée nationale, propose des dispositions qui donnent suite à la recommandation d'inclure la négligence dans la liste des circonstances visées par l'avis obligatoire au coroner.

Rapport de mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse (article 156.1 de la LPJ)

Accessible en ligne :

http://www2.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Loi_protection_jeunesse_2011_Article_156.pdf

Le rapport de mise en oeuvre sur la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse contenant plusieurs recommandations a été déposé le 24 mars 2011 à l'Assemblée nationale.

Les modifications à la LPJ, entrées en vigueur en 2007, prévoient que la Commission fasse rapport au gouvernement sur la mise en oeuvre de cette Loi. Dans le cadre de ce rapport, la Commission a examiné deux thématiques : la continuité de services entre les centres jeunesse et les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et l'hébergement en unité d'encadrement intensif.

La Commission a observé que la continuité de services entre les centres jeunesse et les CSSS pour les jeunes en difficulté et leurs parents n'est pas toujours assurée, et cela malgré les réformes consécutives du réseau de la santé et des services sociaux. Rappelons que ces réformes visaient, entre autres, à ajuster les responsabilités entre ces instances afin d'assurer l'accessibilité et la continuité des services, la prise en charge ainsi que l'accompagnement des personnes vulnérables.

À cet égard, le rapport de la Commission note que l'un des obstacles à l'accès et à la continuité de services réside encore dans la persistance des problèmes de collaboration entre les CSSS et les Directeurs de la protection de la jeunesse (DPJ). En effet, lorsque le DPJ décide de mettre fin à son intervention et réfère, avec leur consentement, les enfants et leurs parents vers des services dans un CSSS, il arrive encore trop souvent que les enfants et leur famille se retrouvent dans des vides de services.

À la lumière de ces constats, la Commission estime que les agences de la santé et des services sociaux ont un rôle important à jouer et qu'elles doivent s'acquitter de leur mandat qui consiste à soutenir les établissements dans la conclusion d'ententes de services. Ceci faciliterait la coordination d'une offre de services plus ciblée, plus complète et plus rapide.

En ce sens, la Commission propose des modifications législatives à la LPJ afin de préve-nir les vides de services qui pénalisent les familles et qui contribuent à leur démobilisation à cause des attentes trop longues. Cette situation accentue les risques de récurrence des signalements d'enfants entraînant ainsi des coûts sociaux importants.

D'autre part, l'entrée en vigueur des modifications à la LPJ et un nouveau règlement

sont venus encadrer l'utilisation de l'hébergement dans une unité d'encadrement intensif pour les jeunes dont le comportement engendre un risque sérieux de danger pour eux-mêmes ou pour autrui en raison de sa gravité, son intensité et sa récurrence.

Dans son rapport, la Commission constate une réduction significative du nombre d'unités d'encadrement intensif au Québec ainsi qu'une diminution progressive du nombre d'hébergements en unité d'encadrement intensif, ce qui est conforme à l'objectif de rendre exceptionnelle son utilisation.

Cependant, la Commission estime que les informations qui lui sont transmises relativement aux hébergements des enfants en unité d'encadrement intensif en vertu de l'article 63 de la LPJ se sont révélées insuffisantes. Il a ainsi été impossible pour la Commission de vérifier les caractéristiques déterminantes des enfants qui y sont hébergés, dont leur âge – notamment les enfants âgés de moins de 14 ans — et leur sexe.

À cette fin, la Commission recommande que des modifications législatives soient apportées à l'article 63 de la LPJ afin d'y inclure les informations suivantes : la date de naissance, le sexe, l'origine ethnique ou l'appartenance à une communauté autochtone, le contexte légal, le motif ayant justifié l'orientation en unité d'encadrement intensif, les comportements problématiques, les facteurs de vulnérabilité, la date de début, la date de fin, les dates de révision de la décision et la recommandation associée, la fonction occupée de la personne qui prend la décision et le nom de l'unité d'origine où est hébergé le jeune.

Selon les programmations des unités d'encadrement intensif consultées, il appert que peu de centres jeunesse offrent à la fois des activités de réadaptation, des périodes de scolarisation et l'accompagnement soutenu et personnalisé visant à mettre fin au comportement qui engendre un risque sérieux de danger pour les jeunes ou pour autrui.

La Commission a aussi relevé que la situation des jeunes filles hébergées exigeait une solution qui tienne compte de leurs besoins spécifiques considérant que certains centres jeunesse ne disposent d'aucune unité ni entente, lorsqu'un hébergement en encadrement intensif est requis.

En vue de s'assurer que les enfants hébergés en centre de réadaptation, en unité d'encadrement intensif ou toute autre unité aient des conditions de vie respectueuses des droits qui leur sont reconnus par la LPJ et la Charte, la Commission a formulé une série de recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et aux centres jeunesse.

La Commission constate que les centres jeunesse ont déjà réalisé plusieurs ajustements tant sur le plan des aménagements physiques que sur le plan des pratiques depuis les dernières modifications à la LPJ et que le MSSS a déjà identifié des actions qui pourraient répondre aux préoccupations de la Commission.

Elle estime cependant que la réalisation de ses recommandations devrait permettre que les changements requis seront apportés et que les efforts des centres jeunesse et du MSSS seront intensifiés dans une perspective de respect des droits des enfants reconnus à la LPJ, à la Charte et à la Convention relative aux droits de l'enfant.

ANNEXE I

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

RESPECT DES PERSONNES

Agir avec respect, c'est traiter toute personne avec dignité, courtoisie et discrétion. C'est aussi la faire bénéficier d'une véritable écoute qui suppose que l'on prenne le temps nécessaire pour comprendre la personne et lui porter l'attention appropriée. Le respect c'est aussi faire place aux différences individuelles ou culturelles, aux besoins particuliers de l'enfant et des clientèles vulnérables ainsi qu'à la diversité et la divergence d'opinions. Tant à l'interne qu'à l'externe, les personnes méritent une considération égale et ce, sans égard à leur rang dans la société ou leur fonction à la Commission.

TRANSPARENCE

Agir avec transparence, c'est s'assurer, à tous les niveaux de l'organisation, que des informations claires et complètes sont accessibles, au moment opportun et dans le respect des règles de confidentialité, sur les activités, les décisions et leurs motifs, les recommandations et les avis, afin d'aider le citoyen à apprécier une situation et à exercer un jugement éclairé. La transparence, c'est également des modes de communications internes qui assurent un partage d'informations claires et complètes à tous les niveaux de l'organisation, afin que tous puissent accomplir adéquatement leurs fonctions et réaliser la mission de la Commission

INTÉGRITÉ

Agir avec intégrité se manifeste notamment par le professionnalisme, c'est-à-dire par un engagement à agir avec compétence et rigueur en toute circonstance et à ne prendre position que lorsqu'on a objectivement analysé la question et qu'on est en mesure d'exercer un jugement éclairé. L'intégrité, c'est éviter toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'influencer la prise de décision ou l'exercice des fonctions.

ÉQUITÉ

Agir avec équité, c'est agir sans préjugé, sans favoritisme et en toute impartialité en se basant sur des faits objectifs et non sur des impressions ni en fonction d'intérêts personnels. C'est aussi agir dans le respect des droits des personnes et en tenant compte des différences individuelles.

ENGAGEMENT

L'engagement, c'est agir dans une perspective d'avancement des droits dans toutes les sphères d'activité relevant de la compétence de la Commission. C'est aussi viser l'amélioration continuelle de la qualité des services offerts à la population et de la portée de toutes ses actions, tant à l'interne qu'à l'externe.

ANNEXE II

LA REDDITION DE COMPTE 2010-2011

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2009-2013

Objectif gouvernemental : 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable

Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel : 1

Faire connaître auprès du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable et les 16 principes qui guident la démarche de développement durable

Action	Gestes	Suivi
Action 1 Faire connaître auprès du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable et les 16 principes qui guident la démarche de développement durable	• Sensibilisation à la tenue d'événements écoresponsables • Revue des normes d'impression • Rejoindre l'ensemble du personnel de la Commission	Réalisé Réalisé
Cibles et indicateurs 80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011	• Cible atteinte à 80 %	
Résultats de l'année 2010-2011	• 20 nouvelles personnes du siège social ont été rejointes et formées • 5 réunions du Comité tactique en développement durable ont eu lieu	

Objectif gouvernemental : 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel : 2

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes

Action	Gestes	Suivi
Action 2 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable	• Adopter des pratiques d'achats écoresponsables	Réalisé
	• Faciliter l'implantation d'un système de récupération multimatières	Réalisé
	• Implanter au minimum deux mesures par année	
Cibles et indicateurs • Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et mise en œuvre de pratiques écoresponsables	• 4 mesures ont été mises en oeuvre (voir résultats ci-dessous)	
Résultats pour l'année 2010-2011	1. Favorisé le transport en bicyclette en payant les frais de stationnement pour les vélos du personnel 2. Participé au concours le Jour de la Terre avec un budget local 3. Réalisé les projets de rénovation 2010-2011 en utilisant de la peinture écologique 4. Accordé un contrat de rénovation avec obligation de recycler les déchets de construction Dépassement des objectifs 2010-2011	

Objectif gouvernemental : 14		
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle		
Objectif organisationnel : 3		
Promouvoir les mesures de soutien à la famille dans ses recommandations au gouvernement, lors de consultations et auprès de son personnel		
Action	**Gestes**	**Suivi**
Action 3 Développer le concept d'accommodement raisonnable à l'égard des travailleurs et travailleuses qui doivent s'occuper d'enfants, de leurs parents ou d'autres membres de leur famille	• Déterminer la position de l'organisation à ce sujet. • Avoir déterminé la position de l'organisation	Non réalisé
Cibles et indicateurs • Nombre d'activités de promotion réalisées d'ici 2013	• s.o	
Résultats pour l'année 2010-2011	Non réalisé	

Objectif gouvernemental : 15		
Accroître le niveau de vie		
Objectif organisationnel : 4		
Renforcer la section de la Charte portant sur les droits économiques et sociaux, articles 39 et suivants		
Action	**Gestes**	**Suivi**
Action 4 Promouvoir les recommandations du Bilan des 25 ans de la Charte des droits et libertés de la personne concernant les droits économiques et sociaux	• Action concertée avec les groupes de défense des droits • Mener des activités de promotion	Réalisé
Cibles et indicateurs • Nombre d'activités de promotion	• 4 activités de promotion	
Résultats pour l'année 2010-2011	• Deux réunions de la table de concertation avec les organismes • Déclaration de la Commission sur la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale • Commentaires sur le projet de loi no 110 : Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail pour accorder une plus grande protection à certains domestiques (dont les travailleuses domestiques) • Production d'un avis sur l'applicabilité de la Charte aux travailleurs migrants	

Objectif gouvernemental : 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales dans un souci d'équité et d'efficience

Objectif organisationnel : 5

Veiller à ce que le principe de non-discrimination et les principes de l'intérêt supérieur de l'enfant prévalent en matière d'accès aux services afin de favoriser le développement optimal des enfants tant sur le plan physique que sur le plan social ou économique.

Action	Gestes	Suivi
Action 5 Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant, particulièrement en ce qui a trait à l'intérêt supérieur de l'enfant, au droit de vivre et de se développer	• Entreprendre des actions de coopération avec des décideurs concernés dans le but de prioriser l'accès aux services pour les enfants	Réalisé
	• Souligner le 20e anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant, entre autres par la tenue d'un colloque	L'activité a été remplacée par l'exposition Portraits–autoportraits. Réalisé
Action 6 Accroître le rôle de représentation de la Commission et intensifier l'exercice de son pouvoir de recommandation en matière d'accès aux services auprès des instances gouvernementales	• Apprécier les initiatives des diverses instances gouvernementales responsables d'assurer l'accès des enfants aux services dont ils ont besoin (services éducatifs, sociaux, culturels, sportifs et juridiques, et services de transport et de santé)	Réalisé en partie
Cibles et indicateurs • Liste des activités de promotion et des activités de représentation réalisées auprès des décideurs des ministères et organismes	• Voir les résultats ci-dessous	
Résultats pour l'année 2010-2011	• Action 5 : La Commission a réalisé l'exposition Portraits-autoportraits, qui faisait la promotion de la Convention relative aux droits de l'enfant. • Action 6 : La Commission a publié son rapport sur la mise en œuvre des modifications apportées à la Loi sur la protection de la jeunesse, en vertu de l'article 156.1 de cette Loi • Action 6 : La Commission a tenu des consultations publiques sur le profilage racial visant les jeunes racisés et sur ses conséquences, notamment dans les secteurs de l'éducation et de la protection de la jeunesse • Action 6 : La Commission a entrepris des démarches auprès du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) afin de promouvoir l'inclusion scolaire des élèves handicapés ou des élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage • Action 6 : La Commission a créé un groupe de travail avec les collèges et le MELS sur la prise en considération des besoins éducatifs particuliers au collégial	

Objectif gouvernemental : 26 Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale		
Objectif organisationnel : 6 Définir les secteurs de lutte à la pauvreté		
Action	**Gestes**	**Suivi**
Action 7 Accorder la priorité aux interventions auprès des clientèles les plus vulnérables que sont les enfants issus de milieux défavorisés, les travailleurs migrants et les sans-abri	• Préparer des avis portant sur des mesures pour contrer la pauvreté et réduire les inégalités sociales • Sensibiliser les différents acteurs aux effets de la pauvreté sur l'exercice des droits • Rejoindre les groupes de lutte contre la pauvreté	Réalisé Réalisé
Cibles et indicateurs • Nombre de gestes posés d'ici 2013	• 4 gestes posés (voir résultats ci-dessous)	
Résultats pour l'année 2010-2011	• Production, en collaboration avec la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'une vidéo informant les travailleurs migrants des lois qui protègent leurs droits au Québec • Consulatation publique sur le profialge racial • Création d'une table interministérielle sur les étudiants du collégial avec des besoins particuliers • Publication d'un avis sur le chien d'assistance comme moyen de pallier le handicap pour les enfants ayant un trouble envahissant du développement	

Objectifs gouvernementaux non retenus

La liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que les motifs au soutien de ce choix se trouvent en annexe du Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission. Le plan est accessible en ligne au : http://www.cdpdj.qc.ca

Commentaires ou recommandations du Commissaire au développement durable

La Commission n'a reçu aucune recommandation ni aucun commentaire du Commissaire au développement durable auquel elle aurait dû donner suite, en vertu de l'article 17 de la Loi sur le développement durable.

ANNEXE III

LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL

2008-2013

CHOIX STRATÉGIQUE 1 : ÉDUQUER ET SENSIBILISER

MESURE 1.2. : ACCROÎTRE L'ÉDUCATION AUX DROITS ET INFORMER SUR LES RECOURS EXISTANTS.

Moyen d'action (12A) : Informer la population sur les nouvelles façons de faire pour traiter les plaintes de discrimination et diffuser les résultats obtenus

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Perception plus positive du travail de la Commission	Cette cible est atteinte en partie (70 %).
Encourager les victimes de discrimination à s'adresser à la Commission pour de l'aide ou de l'information	Cette cible est atteinte en partie (70 %).
INDICATEURS :	
• Niveau de perception positive	Le sondage concernant la satisfaction est reporté en 2011-2012.
• Nombre de demandes par motif de discrimination	Voir rapport annuel page 47

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des nouvelles façons de faire pour traiter les demandes et les plaintes de discrimination est un moyen d'améliorer la perception de son travail et d'encourager les victimes de discrimination à s'adresser à elle pour obtenir de l'aide ou de l'information.

Afin d'atteindre cet objectif, la Commission a publié un nouveau dépliant intitulé *Le droit au logement sans discrimination* et, profitant de la période de renouvellement des baux, elle a aussi diffusé un communiqué de presse pour rappeler que l'accès au logement doit se faire sans discrimination. D'autres dépliants ont été révisés et leur publication est prévue en 2011 :

- *La médiation, s'entendre dans le respect;*
- *Nos services,* dépliant qui porte sur l'ensemble des activités de la Commission;

- *Porter plainte;*
- *Personnes âgées, défendre vos droits;*
- *Droits et libertés en milieu de travail : guide à l'intention des aides familiaux résidants* (une partie importante de ce document décrit le processus de plainte).

Également, en vue de mieux informer la population, la Commission a donné plusieurs conférences sur divers sujets tels que la lutte contre les abus envers les aînés, le profilage racial et social, la lutte contre le racisme à l'égard des Premiers Peuples ainsi que les droits des enfants et des jeunes.

Ces actions ont permis d'améliorer la perception du travail de la Commission. De plus, l'accroissement du nombre de plaintes reçues en 2010-2011 peut s'expliquer en grande partie par les efforts de la Commission pour encourager les victimes de discrimination à s'adresser à elle.

Moyen d'action (12B) : Accroître la coopération et renforcer les liens avec les groupes vulnérables en établissant un mécanisme permanent d'échange et de discussion, notamment en mettant en place une structure souple et permanente permettant aux principaux organismes communautaires de défense des droits de partager leurs préoccupations avec la Commission, dans un dialogue ouvert

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Participation régulière des organismes invités aux réunions de la table, soit deux par année	Cette cible est atteinte (90 %).
Rapprochement de la Commission des organismes communautaires de défense des droits	
INDICATEURS :	
• Nombre de participants aux réunions	Six groupes sur treize ont participé aux deux rencontres, ce qui représente un taux de participation de 46 %.
• Taux de satisfaction des participants	Le sondage concernant la satisfaction est reporté en 2011-2012.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Afin d'accroître la coopération et de renforcer les liens avec les groupes les plus vulnérables, la Commission a créé, en mars 2008, une table de concertation regroupant plusieurs organismes de défense des droits. Les rencontres de la table sont bisannuelles, et les objectifs poursuivis sont les suivants : permettre aux organismes de faire connaître leurs perceptions et leurs attentes à l'égard de la Commission et d'échanger sur leurs préoccupations respectives, discuter des sujets d'intérêt communs, faire connaître les orientations de la Commission, définir des objectifs précis, se concerter afin d'atteindre des résultats concrets et examiner plus

globalement le régime de protection des droits.

Au cours de l'année 2010-2011, la table de concertation s'est réunie en octobre 2010 et en mars 2011. Les rencontres ont notamment permis de poursuivre le dialogue et le rapprochement entre les organismes de défense des droits et la Commission. Bien que seulement six organismes de défense des droits sur treize aient participé aux deux réunions, des rencontres bilatérales ont eu lieu avec l'ensemble des groupes concernant des dossiers particuliers.

Notons également qu'à l'occasion de la consultation menée par la Commission sur le profilage racial et ses conséquences, plusieurs rencontres avec divers groupes communautaires se sont tenues, permettant ainsi de renforcer les liens avec ces groupes.

Moyen d'action (12C) : Mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en organisant une tournée d'envergure dans toutes les régions du Québec pour offrir des ateliers de sensibilisation (3 heures) ou de formation (6 heures)

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action (tournée régionale) est compromise faute de ressources. Les mesures prévues initialement ont été réévaluées et la Commission a concentré ses efforts sur la consultation sur le profilage racial et ses conséquences (voir la mesure 12F).

Moyen d'action (12D) : Mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en élaborant et diffusant des documents d'information et de formation accessibles et adaptés à différents publics cibles afin de renforcer les connaissances en matière de droits et libertés et de sensibiliser aux actions ou aux recours en cas de lésion de droits

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Développer des activités et des outils pédagogiques	Cette cible est réalisée en continu.
INDICATEURS :	
• Nombre d'activités développées	Deux nouveaux modules ont été préparés.
• Nombre d'outils développés	Le *Guide à l'intention des employeurs – Droits de la personne en milieu agricole* et un DVD ont été conçus.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

En 2010-2011, la Commission a publié, en version papier et sur son site Web, un guide à l'intention des employeurs qui embauchent des travailleurs agricoles saisonniers étrangers. Elle a également réalisé un DVD pour les travailleurs agricoles saisonniers, en partenariat avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail

et la Commission des normes du travail. De plus, le document *Vous avez le droit de connaître vos droits*, destiné aux nouveaux arrivants et aux personnes participant aux groupes de francisation, a été réimprimé à 5 000 exemplaires et la version anglaise, *Do the Right Thing!– Know your Rights*, à 1 000 exemplaires.

Moyen d'action (12E) : Mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en produisant des modules de formation en ligne et du matériel pédagogique – guide d'animation, document pour l'élève, cahier d'activités – sur les droits et libertés, notamment à l'intention du milieu scolaire

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Création des modules en ligne	Un module est réalisé à 100 %
INDICATEURS :	
• Nombre de modules en ligne	La mise en ligne se fera en 2011-2012
• Taux de fréquentation des modules	Il sera estimé en 2011-2012.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

En 2010-2011, la rédaction d'un module qui sera publié sur le site Web durant l'année 2011-2012 et qui traite du profilage racial a été finalisée. Un document qui remplace le guide d'accompagnement *Zéro profilage* destiné aux jeunes est aussi terminé. Sa diffusion est prévue au cours de l'année 2011-2012.

Moyen d'action (12F) : Contrer le profilage racial, notamment en sensibilisant et en informant la population et les groupes vulnérables en matière de profilage racial, aux moyens de formation sur la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, la discrimination raciale et les recours existants en cas de lésion de droits

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Dégager les modalités de sensibilisation requises à la suite de consultations publiques reliées à la problématique[1]	Cette cible a été atteinte (100 %).
Offre de service de sessions de formation sur la discrimination raciale[2]	Cette cible a été atteinte.
Création d'un module en ligne sur la discrimination raciale, notamment sur le profilage racial[3]	Cette cible a été atteinte en 2009-2010. La mise en ligne est prévue en 2011-2012.
INDICATEURS :	
• Consultation complétée	Cette cible a été atteinte.
• Modalités de sensibilisation définies	Cette cible a été atteinte.
• Taux de participation aux sessions	Le taux n'est pas disponible.
• Taux de fréquentation du module	Il sera évalué en 2012-2013.

1,2,3. Voir les informations détaillées à la page suivante

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

1. À l'occasion de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences lancée en septembre 2009 par la Commission, des audiences publiques se sont tenues à Montréal et à Québec en mai et juin 2010. Les objectifs de cette consultation étaient de sensibiliser la population et les groupes vulnérables à l'existence du profilage racial et à ses répercussions sur la vie des jeunes et de leurs familles ainsi que sur l'ensemble de la société, de donner de l'information à ce sujet et de trouver des pistes de solutions pour contrer cette discrimination dans les milieux scolaires, dans le milieu des services sociaux et de la protection de la jeunesse ou dans celui de la sécurité publique. Toujours dans le contexte de la consultation, une table interministérielle regroupant six ministères (Justice, Sécurité publique, Immigration et Communautés culturelles, Santé et Services sociaux, Éducation, Loisir et Sport ainsi qu'Emploi et Solidarité sociale) a été créée afin d'échanger sur le problème du profilage racial, d'aborder les enjeux soulevés dans les milieux mentionnés précédemment et d'envisager des pistes de solutions. Des rencontres avec des commissions scolaires, des municipalités (notamment la Ville de Montréal), la Société de transport de la Ville de Montréal ainsi que le Service de police de la Ville de Montréal ont également eu lieu. (Référence voir page 84)

2. Au cours de l'année 2010-2011, la Commission a organisé 61 activités de formation, des conférences et des ateliers intitulés « Au-delà des apparences : combattre le profilage racial » dans les milieux scolaires, communautaires et de travail, principalement à Montréal, mais aussi à Laval, Longueuil, Gatineau, Québec et Sherbrooke. De plus, deux sessions de formation sur le profilage racial sont offertes et décrites sur le site Web, soit « Différents mais égaux! » et « Au-delà des apparences ». Des documents d'accompagnement pour ces formations ont également été créés.

3. Un module interactif en ligne qui traite du profilage racial et qui présente sa définition, ses manifestations, ses conséquences, la jurisprudence et les recours possibles est toujours disponible sur le site Web de la Commission. Il comprend des études de cas et des exercices pour l'internaute.

CHOIX STRATÉGIQUE 3 :

ASSURER L'ACCÈS, LE MAINTIEN ET LA PROGRESSION EN EMPLOI.

MESURE 3.1 : ACCROÎTRE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES QUÉBÉCOIS DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET DES AUTRES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Moyen d'action (31E) : Soutenir les organismes publics dans l'élaboration de leur programme d'accès à l'égalité en :

- rendant disponibles des modules de formation en ligne, soit des ateliers de sensibilisation interactifs accessibles dans le site Web de la Commission;
- mettant à la disposition des organisations un outil informatique en ligne;
- accompagnant les organismes dans l'analyse de la représentation de leurs effectifs et, le cas échéant, dans l'analyse de leur système d'emploi et la conception de leur programme d'accès à l'égalité.

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Les modules de formation en ligne	Cette cible est en voie d'être atteinte (80 %).
• Rejoindre un grand nombre d'utilisateurs	
• Mieux faire connaître les programmes d'accès à l'égalité	
• Rendre plus accessible l'information sur les programmes d'accès à l'égalité	
L'outil informatique en ligne	
• Mettre à la disposition des organisations un outil convivial et pratique	Cette cible est atteinte.
• Permettre la compilation des résultats obtenus par les programmes et en assurer le suivi	Cette évaluation se fait sur une base continue.
INDICATEURS :	
• Nombre d'utilisateurs	Ce nombre comprend l'ensemble des organismes (650) soumis à la Loi et au programme d'obligation contractuelle.
• Taux de satisfaction des utilisateurs	Le taux n'a pas été évalué.
• Taux de conformité aux obligations	100 % des programmes soumis sont conformes.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Les modules de formation en ligne

La Commission a revu ses priorités d'action en matière d'accès à l'égalité en emploi pour mieux répondre aux besoins des divers acteurs du milieu, notamment les organismes publics, les entreprises privées et le grand public. Ainsi, le développement s'est orienté vers l'accessibilité en ligne, sur le site Web de la Commission, des résultats

des organismes publics quant à la sous-représentation. Ces informations sont mises à jour sur une base régulière et permettent de saisir clairement les enjeux et les défis auxquels les organismes publics doivent faire face pour atteindre leurs objectifs de recrutement concernant les groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. De plus, un portrait de l'avancement des travaux des organismes au cours des différentes étapes de réalisation définies dans la Loi est également présenté sur le site Web de la Commission dans le document *Mise en œuvre de la Loi : état de situation des organismes*.

L'outil informatique en ligne

Des pages Web réservées aux programmes d'accès à l'égalité ont été conçues. Elles fournissent tous les outils et les guides nécessaires à la production des divers rapports relatifs à l'implantation des programmes d'accès à l'égalité. On y trouve également le *Bulletin d'Information des Programmes d'Accès à l'Égalité en Emploi (BIP-AEE)* destiné aux personnes responsables du programme dans leurs établissements respectifs. Cet outil permet de rejoindre les 650 organismes publics visés par la Loi et les entreprises assujetties au programme d'obligation contractuelle.

Les services-conseils

En plus de surveiller l'implantation des programmes d'accès à l'égalité, la Commission offre des services-conseils et accompagne les organismes dans les différentes étapes de conception des programmes d'accès à l'égalité et tout au long de leur implantation. Ces actions visent à favoriser l'intégration en emploi des communautés culturelles et des autres groupes cibles au sein de l'administration publique.

MESURE 3.2 : SENSIBILISER ET OUTILLER LES EMPLOYEURS AFIN D'ACCUEILLIR ET DE MAINTENIR EN EMPLOI UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE

Moyen d'action (32D) : Faciliter l'implantation et la gestion par les entreprises du Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec en leur rendant accessibles les ateliers de sensibilisation interactifs et les outils informatiques en ligne conçus par la Commission (voir la mesure 3.1)

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

CHOIX STRATÉGIQUE 4 : FAVORISER UN ACCÈS ÉQUITABLE AUX SERVICES PUBLICS

MESURE 4.1 : APPUYER LES SERVICES PUBLICS AFIN DE PRÉVENIR LA DISCRIMINATION

Moyens d'action (41A et 41B) : Améliorer l'offre de formation et former le personnel et les gestionnaires des institutions publiques et du milieu communautaire par :

- l'ajout de volets sur le racisme et la discrimination aux programmes de formation interculturelle existants;

- une offre de formation sur les droits et libertés de la personne, sur le racisme et la discrimination ainsi que sur les recours existants en cas de lésion de droits.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

Demandes d'accommodement raisonnable

Même si la mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise, notons que la mise en place, en novembre 2008, d'un service-conseil en matière de gestion des demandes d'accommodement raisonnable est une action de la Commission pour appuyer les services publics. En plus de fournir de l'information générale sur l'obligation d'accommodement et la notion de contrainte excessive, ce service accompagne de façon particulière les « décideurs », soit les gestionnaires, les responsables des ressources humaines ou les dirigeants syndicaux auxquels une demande est adressée, autant dans le domaine des relations de travail que dans celui de la prestation de services à la clientèle. À partir de l'étude concrète des faits exposés par le demandeur, le service offre des conseils et des recommandations qui s'appuient sur un cadre juridique approprié à chaque cas.

Depuis la mise en place de ce service-conseil, la Commission a répondu à plus de 152 demandes provenant de petites ou de grandes organisations, autant publiques que privées, syndiquées ou non, dont des agences de placement, des compagnies d'assurance, des chaînes de restaurants, des firmes d'ingénieurs, des commerces de vêtements, des manufactures, des édifices à logements, des commissions scolaires, des universités, des centres de la petite enfance et des hôpitaux. De plus, la Commission a tenu des séances de formation sur le thème des accommodements raisonnables en milieu scolaire, communautaire et de travail.

CHOIX STRATÉGIQUE 5 :
AMÉLIORER LE RESPECT ET L'EXERCICE DES DROITS

MESURE 5.1 : AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION

Moyen d'action (51A) : Implanter, de façon permanente, le nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes :

- en améliorant la formation du personnel qui assure l'examen préliminaire des demandes et des plaintes;
- en privilégiant, dès la réception de la demande ou de la plainte, la médiation et les autres modes de règlements alternatifs des conflits;
- en optimisant les enquêtes, notamment par l'instauration d'un modèle de rapport d'enquête plus clair et concis.

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Réduction des délais de traitement et de résolution des plaintes Augmentation des règlements à l'amiable	L'implantation du nouveau modèle a été réalisée en 2008-2009.
INDICATEURS :	
• Délai moyen du traitement des plaintes (sauf enquête) inférieur à 180 jours	Le délai moyen est de 61 jours à l'étape de l'évaluation préliminaire (dossiers traités et finalisés).
• Délai moyen du traitement des dossiers envoyés à l'enquête inférieur à 15 mois	Le délai moyen est inférieur à 15 mois (323 jours).
• Pourcentage des dossiers envoyés en médiation ayant mené à un règlement supérieur à 65 %	Le taux de règlement est de 53 % avec un délai moyen de 120 jours.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Au cours de l'année 2010-2011, le personnel a pu se familiariser encore davantage avec les nouvelles façons de faire et mettre en place des modes de contrôle et de suivi plus pertinents pour l'atteinte des résultats. De plus, le nouveau modèle de rapport d'enquête a été adopté et utilisé. La mise en œuvre d'une directive sur la catégorisation des dossiers et la création d'une équipe consacrée au traitement des dossiers regroupés sous la catégorie « Traitement rapide » ont aussi été des éléments déterminants en ce qui a trait à l'objectif de réduction des délais de traitement.

Ainsi, pour l'année 2010-2011, le délai moyen de traitement pour tous les dossiers, sauf les dossiers judiciarisés, est de 340 jours, soit moins d'un an. Il est également en deçà du délai de 15 mois fixé dans la Déclaration de services aux citoyens. Ce délai de 340 jours représente une diminution de 13 % par rapport au délai de l'année précédente et de 41 % comparativement à celui de l'année 2008-2009.

De plus, 65 % des dossiers traités et finalisés au cours de 2010-2011 l'ont été dans un délai moyen de 146 jours. Ces dossiers ont pu être traités sans qu'une enquête soit nécessaire. Pour ce qui est des dossiers envoyés en médiation, près de 55 % se sont terminés par un règlement à la satisfaction des parties, ce qui correspond à environ 10 % de moins que la cible fixée. Par ailleurs, lorsque l'on ne considère que les dossiers pour lesquels on a effectivement eu recours à la médiation, ce pourcentage dépasse les 65 %.

Le moyen d'action visant à mettre en place le nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes a permis d'améliorer les délais de traitement des dossiers. L'objectif est donc complètement atteint.

Moyen d'action (51B) : Revoir les critères d'évaluation de la preuve et ceux concernant l'opportunité, pour la Commission, de saisir un tribunal du litige

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Documentation et lignes directrices précisant les critères d'évaluation de la preuve applicables à l'étape de l'enquête	Cette cible a été atteinte en 2008-2009.
Meilleure compréhension du fardeau de preuve requis à l'étape de l'enquête et application des critères identifiés	Cette cible a été atteinte en 2009-2010.
Clarification des critères d'interventions judiciaires	Cette cible a été atteinte en 2009-2010.
INDICATEURS : • Lignes directrices élaborées	Cet objectif a été réalisé en 2008-2009.
• Nombre de cas adressés au Tribunal des droits de la personne en vertu des articles 80 et 84	Dix-huit dossiers ont été adressés au Tribunal, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport à 2009-2010.
• Connaissance par les parties et les organismes de défense des droits des critères appliqués par la Commission	Elle n'a pas été évaluée.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Ce moyen d'action a été réalisé en 2008-2009 et 2009-2010. Notons que 18 dossiers ont été adressés au Tribunal des droits de la personne en vertu des articles 80 et 84 de la Charte. Cela représente une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente.

Moyen d'action (51C) : Mettre en œuvre les lignes directrices aux fins d'enquête en matière de profilage racial, notamment en formant le personnel de la Commission sur la preuve en cette matière et en analysant le cadre juridique dans lequel pourrait se faire la collecte de données relatives à l'appartenance à une communauté culturelle ou « raciale »

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Application des lignes directrices dans tout le processus d'enquête et judiciaire	Cette cible a été atteinte en 2009-2010.
Clarification du cadre juridique applicable pour la cueillette de données	L'échéancier a été reporté en 2011-2012.
Portrait de la situation en matière de profilage racial au Québec	L'échéancier a été reporté en 2012-2013.
Sensibilisation du public au profilage racial	Cette action est menée en continu.
Plaintes de profilage racial reçues	La Commission a reçu 40 plaintes en 2010-2011.
INDICATEURS :	
• Nombre de sessions de formation données à l'interne	L'indicateur a été complété en 2008-2009.
• Nombre d'employés joints	Ce nombre n'est pas disponible.
• Évaluation de la satisfaction des participants	La satisfaction n'a pas été évaluée.
• Production d'une analyse du cadre juridique	L'échéancier a été reporté en 2011-2012.
• Adoption du cadre juridique comme position officielle	Le cadre sera adopté en 2011-2012.
• Étude complétée dans les délais prévus	L'étude sera achevée en 2011-2012.
• Nombre d'interventions faites par la Commission auprès du public et des organismes concernés	La Commission a réalisé 61 activités de sensibilisation, ce qui représente une augmentation de 103 % par rapport à 2009-2010.
• Nombre et taux de croissance des plaintes reçues en matière de profilage racial	La Commission a reçu 40 plaintes en 2010-2011, ce qui représente une diminution de 20 % comparativement à 2009-2010.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

À l'occasion de la consultation publique sur le profilage racial et ses conséquences, la question de la cueillette de données a été systématiquement abordée lors des audiences publiques. Des recommandations à cet effet font d'ailleurs partie du rapport de consultation. Également, la consultation a permis de recueillir des commentaires et des suggestions sur la conduite des enquêtes de la Commission. Les engagements de cette dernière sont présentés dans le rapport de consultation.

Le moyen d'action relatif à la cueillette des données concernant cette mesure a été modifié compte tenu de l'orientation prise dans le rapport de consultation sur le profilage racial et ses conséquences. L'analyse des études existantes sur le sujet a été réalisée durant la préparation du rapport, et ce sont les acteurs concernés par la question du profilage racial qui devront faire la cueillette des données. Le suivi des recommandations qui sera effectué par la Commission devrait permettre d'évaluer les résultats de ce moyen d'action.

Finalement, la Commission a continué à réaliser diverses activités de formation sur le profilage racial à l'intention de publics cibles variés. Ces actions de sensibilisation ont été énumérées précédemment au moyen d'action 12F. Notons cependant que par rapport à l'année précédente, il y a eu une augmentation de 103 % du nombre

d'activités de sensibilisation pour le public et les organismes. La diminution de 20 % du nombre de plaintes reçues en matière de profilage racial s'explique en partie par le fait que la Commission a donné aux citoyens et citoyennes et aux communautés racisées l'occasion de s'exprimer sur la question lors de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences.

Moyen d'action (51D) : Mieux structurer la recherche de la preuve dans les enquêtes systémiques dès le début de l'intervention, en favorisant la collaboration des différentes directions de la Commission et la participation d'experts

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Conceptualisation, planification et déroulement des enquêtes systémiques améliorées	L'échéancier a été reporté en 2011-2012.
Réduire le nombre de pages des rapports d'enquêtes systémiques	Idem
Délais plus courts	Idem
Augmentation du nombre d'enquêtes à l'initiative de la Commission	Idem
INDICATEURS :	
• Taux de satisfaction des professionnels et cadres impliqués ainsi que des membres de la Commission	Idem
• Réduction de 25 % du nombre moyen de pages des rapports	Idem
• Pourcentage de dossiers systémiques réglés en moins de 18 mois	Idem
• Volume annuel d'enquêtes réalisées en utilisant le modèle (en nombre et en pourcentage)	Idem.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Entre les mois d'avril et d'août 2010, la Commission a poursuivi la conception d'un cadre d'analyse pour les enquêtes systémiques en matière de discrimination raciale.

Cependant, en raison des nombreux autres dossiers en cours, l'analyse des dossiers systémiques n'a pu être réalisée. Toutefois, l'importante enquête systémique que la Commission a pris l'initiative de réaliser et qui porte sur l'accès à la résidence pour les médecins diplômés en dehors du Canada et des États-Unis sera utilisée pour cette analyse.

Moyen d'action (51E) : Mener des recherches sur les caractéristiques de la discrimination par la méthode du testing en vue de mieux outiller la Commission pour intervenir, par exemple auprès des entreprises ou des propriétaires de logements, afin de prévenir les situations de discrimination

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Entre les mois d'avril et d'août 2010, la Commission a poursuivi la recension critique des écrits scientifiques traitant de la méthode du testing comme instrument de mesure de la discrimination en emploi des minorités racisées, afin d'alimenter sa réflexion en vue de la mise au point d'une stratégie de testing autant dans un secteur d'emploi donné que dans le cadre judiciaire. Le testing a été effectué par une chercheuse d'octobre 2010 à mars 2011. L'analyse sera complétée à l'été 2011 et les résultats devraient être rendus publics à l'automne de la même année.

Moyen d'action (51F) : Intensifier la veille conceptuelle et instrumentale sur le racisme et la discrimination et sur les moyens de les combattre

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
Prendre une décision sur la poursuite du ou des projets de *testing*	L'échéancier a été reporté en 2011-2012.
Cartographier la fréquence et l'ampleur de la discrimination	
Outiller les directions de la protection et de la défense des droits et du contentieux de la Commission afin qu'elles puissent reproduire la méthode mise au point pour faire la preuve de la discrimination	
Outiller les organismes voués à la défense et à l'assistance des chercheurs d'emploi afin qu'ils puissent diffuser et appliquer la méthode mise au point pour faire la preuve de la discrimination	
Élaborer et diffuser des outils permettant de prévenir la discrimination dans les entreprises à l'étape du recrutement et de l'embauche (ex. : curriculum vitae anonyme)	
INDICATEURS:	
• L'étude de faisabilité est complétée dans les délais prévus	Le *testing* est terminé à 85 %.
• Les taux de discrimination sont établis	Ces taux ne sont pas disponibles.
• Nombre de dossiers où la méthode du *testing* est utilisée	Cette information n'est pas disponible.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

ANNEXE IV

LES DOSSIERS SUR LESQUELS A PORTÉ L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION EN 2010-2011

ACTIONS INTENTÉES

ÂGE

CDPDJ pour P. F. Lemieux et al. c. Université de Sherbrooke et Association des ingénieurs-professeurs des sciences appliquées de l'Université de Sherbrooke / TDP (Saint-François) 450-53-000004-107 / Décembre 2010 / Discrimination fondée sur l'âge en raison de l'adoption de clauses relatives à la retraite dans la convention collective / Réparation réclamée : 592 107,23 $, sauf à parfaire, à titre d'indemnité pour les préjudices d'ordre matériel et moral subis par l'ensemble des plaignants que la clause discriminatoire soit déclarée sans effet.

CDPDJ pour M. Poitras (31 pompiers) c. Ville de Gatineau (Service de sécurité d'incendies) et Association des pompiers et pompières de Gatineau et Groupe d'action pour l'équité et l'égalité salariale des pompiers de Gatineau (GAPES) / TDP (Hull) 550-53-000022-106 / Décembre 2010 / Convention collective ayant un effet discriminatoire basé sur l'âge, à l'endroit des plus jeunes pompiers et préventionnistes embauchés au Service de sécurité d'incendies. Les clauses créent deux échelles salariales distinctes en fonction de la date d'embauche, causant un préjudice financier aux plus jeunes. / Réparation réclamée : 900 530,08 $, sauf à parfaire, à titre de dommages matériels pour la perte salariale encourue par l'ensemble des victimes.

CDPDJ pour Y. Bouchard (27 pompiers) c. Ville de Laval (Service de sécurité d'incendies) et Association des pompiers de Laval et Groupe d'action pour l'équité et l'égalité salariale des pompiers de Laval (GAPES) / TDP (Laval) 540-53-000032-106 / Décembre 2010 / Convention collective ayant un effet discriminatoire basé sur l'âge, à l'endroit des plus jeunes pompiers et préventionnistes embauchés au Service de sécurité d'incendies. Les clauses créent deux échelles salariales distinctes en fonction de la date d'embauche, causant un préjudice financier aux plus jeunes. / Réparation réclamée : une somme totale de 751 516,48 $, sauf à parfaire, à titre de dommages matériels pour la perte salariale encourue par l'ensemble des victimes.

EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

CDPDJ pour M.-P. Lebrun-Préfontaine c. A. Vallée / TDP (Saint-François) 450-53-000002-101 / Novembre 2010 / Exploitation financière d'une personne âgée / Réparation réclamée : indemnité de 8 500 $.

CDPDJ pour C. Paré c. S.-P. Gervais / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000017-102 / Décembre 2010 / Exploitation financière d'une personne âgée par un bénévole accompagnateur qui a profité de la vulnérabilité de la victime / Réparation réclamée : indemnité de 25 000 $.

CONDITION SOCIALE

CDPDJ pour F. Joly c. A. Brault / TDP (Saint-François) 450-53-000001-103 / Août 2010 / Discrimination fondée sur la condition sociale : refus de louer un logement au motif que le plaignant est prestataire de l'aide sociale / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $.

ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour C. Côté et E. Gagné c. La Bleuetière Coopérative de Saint-Léon et E. Simard et C. Lemieux / TDP (Chicoutimi) 150-53-000017-105 / Novembre 2010 / Discrimination fondée sur l'état civil : la coopérative a rejeté à plusieurs reprises les demandes visant le transfert au conjoint des parts détenues dans la coopérative / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $ à chacun des plaignants et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour N. Plouffe c. F. Bernucci et T. D'Ettore et M. Lim / TDP (Montréal) 500-53-000336-113 / Février 2011 / Discrimination fondée sur l'état civil et l'âge dans le domaine du logement en raison de la présence de deux jeunes enfants / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $.

HANDICAP

CDPDJ pour I. Rocheleau au nom de son fils mineur M. R. L. c. K. Lanoue / TDP (Joliette) 705-53-000030-109 / Juin 2010 / Contrat de services de garde interrompu à cause d'un diagnostic d'herpès buccal chez l'enfant / Réparation réclamée : indemnité de 4 612,75 $ / Règlement intervenu.

CDPDJ pour J. Côté c. Camping Plage de la Baie (9051-5396 Québec inc.) et J. Parent / TDP (Frontenac) 235-53-000001-108 / Juin 2010 / Refus d'admettre le plaignant sur un terrain de camping en raison de la présence d'un chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 9 000 $.

CDPDJ pour H. Sharifi et K. Dalir pour leur fils mineur M. M. S. c. Ville de Québec / TDP (Québec) 200-53-000045-109 / Octobre 2010 / Refus que l'enfant participe aux activités d'animation offertes par la Ville durant la période estivale en raison de son handicap / Réparation réclamée : indemnité de 12 000 $ et compensation pour les frais supplémentaires liés à la fréquentation d'un camp spécialisé.

CDPDJ pour P. Tremblay et I. De Menezes pour leur fils B. T. c. Commission scolaire de la région de Sherbrooke / TDP (Saint-François) 450-53-000003-109 / Décembre 2010 / Discrimination fondée sur le handicap dans l'accès à des services éducatifs adaptés / Réparation réclamée : indemnité de 43 346,45 $.

CDPDJ pour M.-A. St-Onge et Collège Bois-de-Boulogne / TDP (Montréal) 500-53-000332-104 / Décembre 2010 / Rejet de la demande d'admission du plaignant à un programme en raison de son handicap / Réparation réclamée : indemnité de 15 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour A. Perlo et Y. Jean pour leur fille mineure V. J. c. Commission scolaire de Laval / TDP (Laval) 540-53-000031-108 / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur le handicap à la suite du refus d'offrir des services éducatifs adaptés aux besoins de l'enfant (problèmes auditifs, et dyslexie dyséidétique et dysorthographique) / Réparation réclamée : indemnité de 40 000 $.

CDPDJ pour J. Pierre-Louis et J. Gardy Bonhomme pour leur fils mineur H. K. B c. Commission scolaire Marie-Victorin / TDP (Longueuil) 505-53-000029-105 / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur le handicap (déficience intellectuelle légère) dans l'accès à des services éducatifs adaptés / Réparation réclamée : indemnité de 71 549,23 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour S. Ouellet pour son fils mineur T. S. c. Commission scolaire de Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000335-115 / Février 2011 / Refus de réaliser au préalable une évaluation professionnelle adaptée aux besoins de l'enfant et qui tenait compte de ses capacités scolaires et sociales / Réparation réclamée : indemnité de 69 220 $.

ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour N. Laredj c. Ville de Montréal (Service de police) et E. Claveau et A. Marcotte et J.-P. Di Palma / TDP (Montréal) 500-53-000327-104 / Mai 2010 / Profilage racial lors d'une intervention policière / Réparation réclamée : indemnité de 15 000 $.

RACE, COULEUR

CDPDJ pour M. Clément c. M. Thibeault / TDP (Montréal) 500-53-000331-106 / Décembre 2010 / Propos vexatoires et discriminatoires proférés à l'endroit du plaignant alors qu'il faisait un achat dans une station-service / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $.

CDPDJ pour M. Devonish c. J. Ferron / TDP (Trois-Rivières) 400-53-000013-111 / Février 2011 / Discrimination fondée sur la race et la couleur dans le domaine du logement / Réparation réclamée : indemnité de 6 500 $.

RACE, COULEUR ET ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour P. Zeng et L. Qun Ye c. L.-D. Gilbert-Coulombe et autres, et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Terrebonne) 700-53-000002-109 / Juillet 2010 / Propos vexatoires et discriminatoires tenus par trois adolescents et liés à l'origine chinoise des plaignants ainsi qu'une agression physique / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour K. Ndiaye c. A. Di Ciocco et M. Di Ciocco / TDP (Montréal) 500-53-000327-100 / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale : refus de louer un logement au plaignant / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $.

CDPDJ pour T. D. Trang Tran c. Chaussures Porto (2960-7157 Québec inc.) et E. Zrihen / TDP (Montréal) 500-53-000333-102 / Décembre 2010 / Propos vexatoires et discriminatoires envers les personnes d'origine asiatique; plaignante accusée, à tort, de vol et sommée de ne plus venir au magasin / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $.

CDPDJ pour I. Beydoun c. G. Dimopoulos / TDP (Laval) 540-53-000033-112 / Janvier 2011 / Propos vexatoires, discriminatoires et intimidants proférés à un commerçant locataire par l'ami du propriétaire de l'immeuble / Réparation réclamée : indemnité de 8 000 $.

RELIGION ET ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour D. McSweeney c. B. Stein / TDP (Montréal) 500-53-000330-108 / Octobre 2010 / Discrimination en emploi fondée sur la religion : plaignante forcée de prendre un congé pour fêtes religieuses / Réparation réclamée : indemnité de 5 392,00 $.

SEXE

CDPDJ pour J. J. Binette c. M. Parent et Olymel S. E. C. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000016-104 / Octobre 2010 / Discrimination et harcèlement en emploi fondés sur le sexe / Réparation réclamée : indemnité de 12 000 $.

INTERVENTION DE LA COMMISSION PROFILAGE RACIAL

J. DeBellefeuille c. Ville de Longueuil (Service de police) et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (intervenante) / CS / 505-36-001419-102 / Janvier 2011 / Requête pour permission d'intervenir devant la Cour supérieure / Définition du profilage racial / Jugement : requête accueillie.

JEUNESSE – REQUÊTE EN LÉSION DE DROITS

Dans la cause de S. T. / Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) (Montréal) 525-41-005769-989 / Juillet 2010 / Requête en lésion de droits au motif que l'enfant a été déplacé de son milieu d'accueil sans évaluation complète préalable de ses besoins et de son intérêt, sans avoir eu l'occasion d'être entendu et sans avoir reçu l'information et la préparation nécessaire à son transfert.

RÈGLEMENTS INTERVENUS AVANT ACTION À LA SUITE D'UNE PROPOSITION DE MESURES DE REDRESSEMENT ET MANDAT DE POURSUIVRE

ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

CDPDJ pour L. H. et une entreprise / Décembre 2010 / Rejet de la candidature de la plaignante à un poste de professionnel en raison de ses antécédents judiciaires / Règlement : 10 000 $.

CONDITION SOCIALE OU ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour C. B. et une société immobilière, ses propriétaires et un agent immobilier / Décembre 2010 / Refus de louer à la plaignante une copropriété dans un complexe parce qu'elle est prestataire de l'aide sociale et qu'elle y aurait habité avec son enfant / Règlement : (termes confidentiels).

ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour J. C. et un terrain de camping / Mai 2010 / Discrimination fondée sur l'état civil dans l'accès à un terrain de camping réservé à des familles avec enfants / Règlement : (termes confidentiels).

HANDICAP

CDPDJ pour C. M. et un centre hospitalier / Août 2010 / Rejet de la candidature de la plaignante au cours du processus de dotation, notamment parce qu'elle est atteinte d'une maladie / Règlement : indemnité de 3 000 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour N. M. pour sa fille mineure C. M. et un établissement scolaire / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur le handicap dans l'accès à des services adaptés / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour J. M. et une entreprise / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur le handicap dans le cas d'un renvoi / Règlement : 8 500 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

CDPDJ pour D. D. et J. B. et un centre de la nature et une ville / Septembre 2010 / Refus d'accès à un lieu public en raison de la présence d'un chien-guide / Règlement : 1 500 $ pour chaque plaignant.

CDPDJ pour C. K. et une entreprise / Mars 2011 / Discrimination en emploi fondée sur un handicap (syndrome d'apnée du sommeil sévère) / Règlement : 10 000 $ à titre de dommages moraux.

ORIGINE ETHNIQUE

CDPDJ pour H. A. et une entreprise et un chef d'équipe de l'entreprise / Août 2010 / Propos discriminatoires tenus par un chef d'équipe / Règlement : 4 000 $ à titre de dommages moraux.

ORIGINE ETHNIQUE, RACE OU COULEUR

CDPDJ pour A. N. et un organisme gouvernemental et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / Octobre 2010 / Hostilité du personnel se traduisant notamment par des attitudes, des gestes et des propos méprisants liés à la race, à la couleur et à l'origine ethnique ou nationale; décision de mettre fin au stage probatoire fondée sur des motifs discriminatoires / Règlement : 12 361 $ à titre de dommages matériels, 20 000 $ à titre de dommages moraux, 10 000 $ à titre de dommages punitifs et 11 701 $ à titre de dommages non pécuniaires (pour la renonciation aux droits à la réintégration, et pour les troubles et inconvénients); lettre de rappel aux gestionnaires et au personnel sur la politique contre la discrimination et le harcèlement à caractère racial.

CDPDJ pour C. S. et un organisme gouvernemental et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / Octobre 2010 / Hostilité du personnel se traduisant notamment par des attitudes, des gestes et des propos méprisants liés à la race, à la couleur et à l'origine ethnique ou nationale; décision de mettre fin au stage probatoire fondée sur des motifs discriminatoires / Règlement : 12 361 $ à titre de dommages matériels, 20 000 $ à titre de dommages moraux, 10 000 $ à titre de dommages punitifs et 11 701 $ à titre de dommages non pécuniaires (pour la renonciation aux droits à la réintégration, et pour les troubles et inconvénients); lettre de rappel aux gestionnaires et au personnel sur la politique contre la discrimination et le harcèlement à caractère racial.

RELIGION

CDPDJ pour M. L. et un établissement d'enseignement professionnel / Avril 2010 / Rejet de la demande d'inscription à un programme de formation professionnelle en raison du port du voile islamique / Règlement : indemnité de 8 000 $ à titre de dommages moraux et pour la perte de chance ainsi que mise en œuvre d'une politique écrite visant à contrer la discrimination dans le processus de sélection des étudiants aux programmes de formation professionnelle.

SEXE

CDPDJ pour C. A. C. et un centre hospitalier / Juillet 2010 / Personne transsexuelle alléguant avoir été victime de discrimination et de harcèlement fondés sur le sexe provenant du personnel lors d'une hospitalisation / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour J. J. B. et une entreprise et un contremaître / Août 2010 / Harcèlement fondé sur le sexe de la part d'un contremaître / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour P. D. et Y. G. et un particulier / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur l'orientation sexuelle : refus que les plaignants fassent partie d'un voyage organisé sur un voilier / Règlement : 5 000 $.

CDPDJ pour N. B. et une chaîne hôtelière et un employé / Décembre 2010 / Harcèlement fondé sur le sexe fait un collègue de travail / Règlement : 7 500 $ à titre de dommages moraux; élaboration et mise en œuvre d'une politique écrite visant à contrer le harcèlement au travail.

RÈGLEMENTS INTERVENUS APRÈS ACTION – CHARTE

HANDICAP

CDPDJ pour S. Beauregard c. S. Fortin et Novacycle M. M. inc. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000014-109 / Janvier 2011 / Harcèlement fait par le concierge de l'immeuble fondé sur le moyen pour pallier un handicap (présence d'un chien-guide) / Règlement avec le propriétaire de l'immeuble (termes confidentiels).

CDPDJ pour P. Joli c. Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000311-090 / Août 2010 / Discrimination fondée sur le handicap : rejet de la candidature du plaignant à un poste d'aide-cuisinier / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour I. Rocheleau pour son fils mineur M. R.-L. c. K. Lanoue / TDP (Joliette) 705-53-000030-109 / Septembre 2010 / Contrat de services de garde interrompu à cause d'un diagnostic d'herpès buccal chez l'enfant / Règlement : 5 700 $.

CDPDJ pour K. Simons c. ministère de la Sécurité publique / TDP (Montréal) 500-53-000314-094 / Mars 2011 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour y pallier dans les conditions de détention, plus particulièrement, contraintes et empêchements en ce qui concerne l'accessibilité aux lieux, aux services et au matériel exigés par l'état de santé du détenu / Règlement : mettre en application des mesures afin de corriger la situation de discrimination pour l'avenir, d'adapter les cellules aux personnes handicapées et d'assurer un suivi médical et une assistance durant la période de détention.

ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour A. R. Salazar c. Les Vivaces Marie-Michel inc. et M. Desgroseillers et M.-C. Riendeau / TDP (Longueuil) 505-53-000028-107 / Octobre 2010 / Discrimination envers un ouvrier agricole d'origine mexicaine et refus de lui donner accès aux services médicaux exigés par son état de santé / Règlement : (termes confidentiels).

ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE, RACE, COULEUR

CDPDJ pour R. Reaburn et F. Peters et P. Charles c. Ville de Montréal et R. Carbonneau et I. Nault / TDP (Montréal) 500-53-000299-089 / Novembre 2010 / Propos et comportement discriminatoires fondés sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale lors d'une intervention policière armée / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour H. M. Jacques c. Remax Action (1992) et L. Brosseau et R. Hamel / TDP (Montréal) 500-53-000321-107 / Refus de louer un logement, visité en présence d'un agent immobilier, en raison de l'origine ethnique et de la couleur / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour O. Khairabadi c. Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000325-108 / Février 2011 / Discrimination et harcèlement fondés sur l'origine ethnique ou nationale : enfant retiré du cours d'espagnol sans que l'on ait préalablement effectué une évaluation objective de ses connaissances réelles ou de ses besoins individuels d'apprentissage / Règlement : 10 000 $.

CDPDJ pour T. D. T. T. c. Chaussures Porto (2960-7157 Québec inc.) et E. Zrihen / TDP (Montréal) 500-53-000333-102 / Mars 2011 / Propos vexatoires et discriminatoires envers les personnes d'origine asiatique; plaignante accusée, à tort, de vol et sommée de ne plus venir au magasin / Règlement : (termes confidentiels).

RACE OU COULEUR

CDPDJ pour R. Lauture c. Ville de Montréal (Service de police) et E. Lemieux et R. Bowie / TDP (Montréal) 500-53-000245-066 / Juin 2010 / Profilage racial lors d'une intervention policière / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour M. Beauregard c. S. Fortin et Novacycle M. M. inc. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000015-106 / Mars 2010 / Harcèlement fondé sur le sexe fait par le concierge de l'immeuble / Règlement avec le propriétaire de l'immeuble : (termes confidentiels).

JUGEMENTS JEUNESSE

Dans la cause de S. T. / Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) (Montréal) 525-41-005769-989 / Novembre 2010 / Décision sur requête d'une famille d'accueil pour être reconnue comme partie en vertu de l'article 81 de la Loi sur la protection de la jeunesse / Jugement : requête accueillie.

- Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) (Montréal) 525-41-005769-989 / Décembre 2010 / Requête en vertu de l'article 76.1 de la Loi sur la protection de la jeunesse / Jugement : requête accueillie.

- Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) (Montréal) 525-41-005769-989 / Février 2011 / Requête pour mettre fin à l'audition sur la requête en lésion de droits et la requête en révision de l'ordonnance / Jugement : requête rejetée.

Z. Dedinca et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et Directeur de la protection de la jeunesse et M. Cauchy et D. Dufour / Cour suprême du Canada (Ottawa) 33710 / Demande d'autorisation d'appel / Jugement : demande rejetée.

JUGEMENTS SUR DES QUESTIONS DE PROCÉDURE OU DE COMPÉTENCE

EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

CDPDJ pour Bryan Jackson c. S. White / TDP (Joliette) 705-17-003825-112 / Septembre 2010 / Réquisition d'un bref de saisie avant jugement / Jugement : accueil de la réquisition.

- TDP (Joliette) 705-17-003825-112 / Décembre 2010 / Acquiescement partiel à la demande / Jugement : donne acte de l'entente signée par les parties; ordonnance aux parties de s'y conformer.

- TDP (Joliette) 705-17-003825-112 / Mars 2011 / Requête en fixation d'une mise à prix / Jugement : requête accueillie selon ses conclusions.

- TDP (Joliette) 705-17-003825-112 / Mars 2011 / Requête du défendeur-opposant / Jugement : compte tenu du désistement et des faits admis et soumis, le Tribunal prend acte du désistement du défendeur-opposant.

CDPDJ pour A. Duhaime c. A. Satgé et L. De Vries Satgé / TDP (Trois-Rivières) 400-53-000012-105 / Juin 2010 / Requête pour obtenir des mesures d'urgence interdisant la vente de biens immobiliers / Jugement : requête accueillie.

- TDP (Trois-Rivières) 400-53-000012-105 / Janvier 2011 / Requête pour obtenir des mesures d'urgence interdisant d'hypothéquer des biens immobiliers / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour des résidants du Manoir Archer et Manoir Archer inc. et Les Résidences Allegro et J. Talbot / Cour supérieure (Montréal) 500-17-053048-099 / Septembre 2010 / Requête en révision judiciaire d'une décision du TDP de rejeter la requête en irrecevabilité fondée sur des délais déraisonnables / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour S. P. c. D. R. / TDP (Laval) 540-53-000030-084 / Février 2011 / Requête en modification de conclusions / Jugement : requête accueillie.

CONVICTIONS POLITIQUES

R. Engler-Stringer c. Ville de Montréal et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (intervenante) / Cour supérieure (Montréal) 500-06-000304-051 / Avril 2010 / Requête pour permission d'amender la requête introductive d'instance amendée / Jugement : requête accueillie.

HANDICAP

CDPDJ pour J. Pierre-Louis et J. G. Bonhomme pour leur fils mineur H. K. B. c. Commission scolaire Marie-Victorin / TDP (Longueuil) 505-53-000029-105 / Décembre 2010 / Requête pour permission d'interroger au préalable et de faire expertiser / Jugement : rejet de la demande d'autorisation d'interroger; autorisation de soumettre l'enfant mineur à une expertise.

- TDP (Longueuil) 505-53-000029-105 / Janvier 2011 / Requête pour faire préciser les modalités d'exécution d'une expertise amendée / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour Association des cadres de la Société des casinos du Québec et autres c. Société des casinos du Québec inc. / TDP (Hull) 550-53-000021-090 / Juillet 2010 / Requête en rejet de la demande introductive d'instance / Jugement : requête accueillie en partie.

CDPDJ pour A. Perlo et Y. Jean pour leur fille V. J. c. Commission scolaire de Laval / Cour supérieure (Laval) 540-17-004039-102 / Septembre 2010 / Requête en ordonnance de suspension de procédure / Jugement : suspension par le tribunal des procédures de requête pour jugement déclaratoire Sine die et ordonnance au Tribunal des droits de la personne de surseoir à la demande dont il est saisi.

CDPDJ pour S. Beauregard c. S. Fortin et Novacycle M. M. inc. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000014-109 / Janvier 2011 / Requête pour réunion de recours connexes / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour D. Roy-Venne c. Société de Taxi Windsor inc. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000013-093 / Mars 2011 / Réquisition d'un bref de saisie avant jugement / Jugement : requête accueillie.

SEXE

CDPDJ pour M. Beauregard c. S. Fortin et Novacycle M. M. inc. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000015-106 / Janvier 2011 / Requête pour réunion de recours connexes / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour J. Bennett et M. Smith c. Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis et Syndicat national des employés de l'Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis / Cour suprême du Canada (Ottawa) 33631 / Demande d'autorisation d'appel du jugement de la Cour d'appel du Québec / Jugement : demande rejetée.

ORIENTATION SEXUELLE

CDPDJ pour R. Thibault et T. Wouters c. G. Lusk / TDP (Montréal) 500-53-000313-096 / Octobre 2010 / Jugement : ordonnance de non-divulgation d'un document.

RACE, COULEUR, ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour M. Novoa Guandique et A. Khairabadi pour leur fils mineur O. K. c. Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000325-108 / Août 2010 / Requête pour clarifier le statut et le rôle des parties / Jugement : déclaration d'irrecevabilité des conclusions demandées par le CRARR.

CDPDJ pour M. Joseph et F. F. c. Ville de Montréal (Service de police) et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / Cour d'appel (Montréal) 500-09-019768-092 / Mars 2011 / Requête en révision judiciaire et déclinatoire de compétence / Jugement : appel rejeté.

JUGEMENTS RENDUS SUR LE FOND DANS LES CAUSES RELEVANT DE LA CHARTE

ÂGE

CDPDJ pour L. D. c. École de technologie supérieure / TDP (Montréal) 500-53-000316-099 / Avril 2010 / Discrimination fondée sur l'âge ou la condition sociale : rejet de la candidature de la plaignante à un poste d'agente d'information / Jugement : demande rejetée.

EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

CDPDJ pour O. Poirier c. M. Bradette-Gauthier et G. Gauthier / TDP (Abitibi) 620-53-000001-093 / Mai 2010 / Exploitation financière d'une personne âgée présentant des signes de vulnérabilité importants / Jugement : action accueillie; déclaration de nullité du testament signé en faveur des défendeurs / Indemnité : 7 800 $ à titre de dommages matériels, 15 000 $ à titre de dommages moraux et 12 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

CDPDJ pour E. Harbour c. P. Venne / TDP (Montréal) 500-53-000312-098 / Exploitation financière par une personne du voisinage qui a profité de la vulnérabilité de la victime pour lui soutirer de l'argent / Jugement : action accueillie / Indemnité : 5000 $ à titre de dommages moraux, 5500 $ à titre de dommages matériels et 2000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

GROSSESSE

CDPDJ pour S. Dupont c. Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais / TDP (Labelle) 560-53-000004-095 / Avril 2010 / Rejet de la candidature de la plaignante à un poste permanent en enseignement du français au secondaire; discrimination fondée sur la grossesse / Jugement : action accueillie / Indemnité : 36 639,60 $ à titre de dommages matériels en plus d'un montant pour le rachat d'une année de service (Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics) et 8 000 $ à titre de dommages moraux.

HANDICAP

CDPDJ pour R. Landry c. D. Poisson / TDP (Abitibi) 555-53-000001-091 / Septembre 2010 / Discrimination fondée sur le handicap : renvoi parce qu'il est porteur du VIH / Jugement : action accueillie / Indemnité : 1 000 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour S. Cartier c. coopérative d'habitation l'Escale de Montréal et Syndicat de la copropriété Communauté Milton Parc / Cour d'appel (Montréal) 500-09-018422-089 / Septembre 2010 / Refus d'une coopérative de louer un logement approprié à une personne avec des limitations fonctionnelles / Jugement : appel accueilli aux seules fins d'annuler l'ordonnance de modifier la Déclaration de copropriété et de modifier l'ordonnance de réintégration devant s'appliquer uniquement à la Coopérative l'Escale.

CDPDJ pour S. Beauregard c. S. Fortin / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000014-109 / Janvier 2011 / Harcèlement fait par le concierge de l'immeuble fondé sur le moyen pour pallier un handicap (présence d'un chien-guide) / Jugement : action accueillie / Indemnité : 2 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE, RELIGION

CDPDJ pour J. Latif c. Bombardier inc. (Bombardier Aerospace Training Center) / TDP (Montréal) 500-53-000262-079 / Novembre 2010 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale et la religion dans un service ordinairement offert au public; interdiction de suivre la formation de pilote sous licence canadienne donnée par la défenderesse parce que les autorités américaines considèrent que le plaignant représente un « risque pour l'aviation et la sécurité nationale » / Jugement : action accueillie / Indemnité : 309 798,72 $ US au taux de juillet 2007, de laquelle doit être soustraite les sommes de 66 639 $ CA à titre de dommages matériels, de 25 000 $ à titre de dommages moraux et de 50 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs; ordonnance de cesser d'appliquer ou de considérer les normes et décisions des autorités américaines en matière de « sécurité nationale » lors du traitement de demandes de formation de pilote sous licence canadienne.

- Cour d'appel (Montréal) 500-09-021287-107 / Février 2011 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour M. Atir c. Systematix technologies de l'information inc. et A. Laverdure / TDP (Montréal) 500-53-000320-109 / Novembre 2010 / Candidature à un poste de technicien en géomatique refusée

à la suite de l'entrevue ayant porté sur l'appartenance religieuse du plaignant / Jugement : action accueillie / Indemnité : 7 500 $ à titre de dommages moraux; ordonnance de transmettre une copie du jugement au personnel et aux mandataires de l'entreprise chargés du recrutement des candidats afin de les sensibiliser au droit protégé par l'article 18.1 de la Charte et de les inciter à se doter d'une politique contre la discrimination encadrant le processus de sélection.

ORIENTATION SEXUELLE

CDPDJ pour R. Thibault et T. Wouters c. G. Lusk / TDP (Montréal) 500-53-000313-096 / Décembre 2010 / Harcèlement fondé sur l'orientation sexuelle fait par un voisin / Jugement : action accueillie / Indemnité : 3 000 $ à titre de dommages moraux et 3 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs à chacun des plaignants.

- Cour d'appel (Montréal) 500-09-021352-117 / Février 2011 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : requête rejetée.

CDPDJ pour M. Giroux c. L. Villemaire / TDP (Montréal) 500-53-000315-091 / Mai 2010 / Discrimination et harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle faits par un employé envers un contremaître / Jugement : action accueillie / Indemnité : 4 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

CDPDJ pour M. Boutin et D. Simard c. A. Dion / TDP (Longueuil) 505-53-000027-109 / Propos homophobes tenus par le concierge envers les plaignantes locataires / Jugement : action accueillie / Indemnité : 3 000$ à titre de dommages moraux à M. Boutin et 1 500$ à titre de dommages moraux à D. Simard.

RACE, COULEUR, ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour W. Greer c. Remorquage Sud-Ouest (9148-7314 Québec inc.) et D. McCluskey / TDP (Montréal) 500-53-000317-097 / Septembre 2010 / Propos discriminatoires fondés sur la race et la couleur proférés par le défendeur à l'endroit du plaignant alors que ce dernier exerçait des fonctions de surveillance / Jugement : action accueillie / Indemnité : 7 500 $ à titre de dommages moraux et 500 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

SEXE

CDPDJ pour M. Beauregard c. S. Fortin / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000015-106 / Janvier 2011 / Harcèlement fondé sur le sexe fait par le concierge de l'immeuble / Jugement : action accueillie / Indemnité : 2 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

CDPDJ pour P. Cusson c. Laurentian Shavings Products (1986) inc. et B. Wolinsky / TDP (Montréal) 500-53-000323-103 / Février 2011 / Refus de considérer la candidature d'une femme à un poste de chauffeur de camion / Jugement : action accueillie / Indemnité : 7 000 $ à titre de dommages moraux et 3 000 $ à titre de dommages-intérêts punitifs.

- Cour d'appel (Montréal) 500-09-021503-115 / Mars 2011 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : requête rejetée.

MONTRÉAL	SIÈGE SOCIAL 360, rue Saint-Jacques, 2e étage Montréal (Québec) H2Y 1P5
TÉLÉPHONE	514 873-5146 ou 1 800 361-6477
TÉLÉCOPIEUR	514 873-6032
TÉLÉSCRIPTEUR	514 873-2648
SITE WEB	www.cdpdj.qc.ca
COURRIEL	webmestre@cdpdj.qc.ca

LONGUEUIL	450 448-3739 ou 1 877 226-7221
QUÉBEC	418 643-1872 ou 1 800 463-5621
SAGUENAY	418 698-3636 ou 1 888 386-6710
SAINT-JÉRÔME	450 569-3219 ou 1 877 226-7224
SHERBROOKE	819 820-3855 ou 1 888 386-6711
TROIS-RIVIÈRES	819 371-6197 ou 1 877 371-6196
VAL-D'OR	819 354-4400 ou 1 877 886-4400

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Téléphone : 514 873-5146
ou 1 800 361-6477
Téléscripteur : 514 873-2648

Siège social :
360 rue Saint-Jacques, 2e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est un organisme indépendant qui a pour mission de veiller à la promotion et au respect des droits énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

Elle a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

De plus, la Commission veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

Réf: 011 F / 2011-08